



**WeTechnology S.r.l.**  
Via Montefeltro 2, Torino  
P.IVA 11291250014  
[info@wetaxi.it](mailto:info@wetaxi.it)  
[www.wetaxi.it](http://www.wetaxi.it)

**Gruppo Torinese Trasporti**  
Corso Turati 19/6 Torino  
P.IVA 08559940013  
[www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it)  
[gtt@gtt.to.it](mailto:gtt@gtt.to.it)



## TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO STAR PLUS

### Marzo 2026

I presenti Termini e Condizioni Particolari del Servizio Star Plus disciplinano il Servizio Star Plus offerto da WeTechnology S.r.l., P.I. 11291250014, con sede in Torino, via Agostino da Montefeltro n. 2 (di seguito "Wetaxi"), in qualità di gestore della Piattaforma e fornitore del sistema tecnologico di trasporto a domanda attraverso la Piattaforma Wetaxi, in nome proprio e per conto di Gruppo Torinese Trasporti S.p.A., P.I. 08559940013, con sede in Torino, Corso Turati 19/6 (di seguito "GTT"), quale Operatore di Trasporto responsabile dell'esecuzione del servizio.

Le presenti Condizioni Particolari si applicano in aggiunta ai Termini e Condizioni Generali di Utilizzo Wetaxi (di seguito: "TC Generali"), rispetto ai quali costituiscono disciplina speciale prevalente per tutte le materie espressamente regolate. Per tutto quanto non disciplinato o diversamente disposto nelle presenti Condizioni Particolari, si applicano le TC Generali nella versione vigente al momento dell'accettazione della Prenotazione Star Plus.

L'utilizzo del Servizio Star Plus presuppone la registrazione alla Piattaforma e l'accettazione delle TC Generali. L'accettazione delle presenti Condizioni Particolari avviene mediante l'apposita funzione della Piattaforma al momento del primo acquisto del Servizio Star Plus.

## PARTE I – DEFINIZIONI E CONDIZIONI GENERALI

### 1 – Definizioni

Nelle presenti Condizioni Particolari, in aggiunta e senza pregiudizio per le definizioni contenute nell'art. 1 delle TC Generali:

- **Servizio Star Plus** designa il servizio di trasporto pubblico a chiamata (Demand Responsive Transport - DRT) erogato da GTT tramite propri mezzi, prenotabile esclusivamente attraverso la Piattaforma Wetaxi, con percorso pianificato dinamicamente dall'algoritmo in funzione delle prenotazioni ricevute in tempo reale. Il Servizio Star Plus costituisce un Altro Servizio ai sensi dell'art. 1 delle TC Generali.
- **GTT** designa Gruppo Torinese Trasporti S.p.A., Operatore di Trasporto responsabile dell'esecuzione del contratto di trasporto, degli autisti, dei veicoli e del rispetto della normativa vigente in materia di trasporto pubblico locale.

- **DRT** (Demand Responsive Transport) designa il sistema di trasporto a domanda che caratterizza il Servizio Star Plus, il cui percorso non è predefinito ma calcolato e aggiornato in tempo reale dall'algoritmo in funzione delle prenotazioni attive, nel rispetto delle Fermate designate.
- **Area Operativa** designa il perimetro geografico all'interno del quale il Servizio Star Plus è disponibile, come indicato sulla Piattaforma.
- **Orario di Servizio** designa le fasce orarie e i giorni in cui il Servizio Star Plus è attivo, come indicati sulla Piattaforma.
- **Fermata** designa la fermata del trasporto pubblico locale inclusa nella rete GTT e designata come punto di salita o discesa valido per il Servizio Star Plus. Le Fermate sono una parte di quelle del trasporto pubblico ordinario ricadenti nell'Area Operativa.
- **Area di Salita** designa l'insieme di Fermate geograficamente prossime, all'interno delle quali l'algoritmo identifica il punto di partenza proposto all'Utente in fase di Prenotazione.
- **Area di Discesa** designa l'insieme di Fermate geograficamente prossime, all'interno delle quali l'algoritmo identifica il punto di destinazione proposto all'Utente in fase di Prenotazione.
- **Proposta di Viaggio** designa la soluzione di trasporto generata dall'algoritmo e presentata all'Utente sulla Piattaforma, comprensiva dell'Area di Salita, dell'Area di Discesa, della Finestra Oraria di Prelievo e del corrispettivo applicabile. La Proposta di Viaggio ha carattere provvisorio ed è soggetta a decadenza ai sensi dell'art. 4.3.
- **Prenotazione** designa l'atto con cui l'Utente accetta la Proposta di Viaggio entro il termine di cui all'art. 4.3, con conseguente costituzione dell'obbligazione di pagamento.
- **Finestra Oraria di Prelievo** designa l'intervallo temporale, indicato nella Proposta di Viaggio e confermato nella Notifica Dettaglio di Viaggio, entro il quale la navetta è prevista in corrispondenza della Fermata di Salita.
- **Notifica Dettaglio di Viaggio** designa la comunicazione inviata da Wetaxi all'Utente con anticipo rispetto la Finestra Oraria di Prelievo, contenente l'indicazione della Fermata di Salita definitiva. La Fermata indicata nella Notifica Dettaglio di Viaggio è quella a cui l'Utente è tenuto a presentarsi ed è determinata tenendo conto della gestione dinamica del percorso e della localizzazione delle Fermate disponibili, in modo da risultare in ogni caso raggiungibile dall'Utente entro la Finestra Oraria di Prelievo.
- **Fermata di Salita** designa la specifica Fermata comunicata all'Utente tramite la Notifica Dettaglio di Viaggio, costituente il punto di partenza definitivo e vincolante per la corsa prenotata.
- **Titolo di Viaggio Star Plus** designa il diritto di trasporto acquisito dall'Utente a seguito della Prenotazione, valido per il singolo viaggio e per il numero di Passeggeri indicati in fase di Prenotazione. Il Titolo di Viaggio Star Plus è verificabile dal personale o dalle autorità competenti tramite la Piattaforma.

- **Passeggero** designa il soggetto che usufruisce fisicamente del trasporto nell'ambito del Servizio Star Plus, sia esso l'Utente medesimo o un terzo prenotato dall'Utente ai sensi dell'art. 4.2.
- **Estraneo** designa il soggetto che ha effettuato l'Onboarding sul mezzo del Servizio Star Plus senza un valido Titolo di Viaggio Star Plus.
- **No-Show** designa la mancata presentazione di uno o più Passeggeri alla Fermata di Salita entro i termini indicati nella Notifica Dettaglio di Viaggio.
- **Capienza Massima** designa il numero massimo di passeggeri trasportabili per ciascuna navetta, determinato da GTT nel rispetto della normativa vigente e indicato sulla Piattaforma.
- **Onboarding** designa l'effettivo accesso a bordo della navetta da parte del Passeggero.
- **Pre-autorizzazione** designa il blocco temporaneo dell'importo corrispondente al corrispettivo del Servizio Star Plus sul metodo di pagamento dell'Utente, effettuato da Wetaxi, senza che costituisca addebito definitivo.
- **Regolamento GTT** designa il regolamento di esercizio GTT applicabile al servizio di trasporto, comprensivo delle norme di comportamento a bordo, disponibile sul sito di GTT e consultabile tramite la Piattaforma.

## PARTE II - SERVIZIO STAR PLUS

### 2 - Natura e caratteristiche del Servizio Star Plus

2.1 Il Servizio Star Plus è un servizio di trasporto pubblico a chiamata (DRT) che opera in modalità stop-to-stop: la navetta effettua soste esclusivamente alle Fermate designate e non permette ai Passeggeri né di salire né di scendere in punti diversi da quelli indicati dalla Piattaforma.

2.2 Il percorso della navetta non è predefinito. L'algoritmo aggiorna in tempo reale la pianificazione del tragitto in funzione delle prenotazioni attive, nel rispetto delle Fermate designate. L'Utente prende atto che il percorso effettivo può differire da quello stimato al momento della Prenotazione e che tale circostanza non costituisce inadempimento del Servizio, fermo restando quanto previsto all'art. 9.2.

2.3 Il Servizio Star Plus è disponibile esclusivamente nell'Area Operativa e nell'Orario di Servizio indicati sulla Piattaforma al momento della Prenotazione. Wetaxi e GTT si riservano di modificare l'Area Operativa e l'Orario di Servizio dandone comunicazione agli Utenti tramite Notifica con congruo preavviso, salvo il caso di modifiche urgenti imposte da circostanze operative o normative, nel qual caso la Notifica è inviata contestualmente alla modifica.



**WeTechnology S.r.l.**  
Via Montefeltro 2, Torino  
P.IVA 11291250014  
[info@wetaxi.it](mailto:info@wetaxi.it)  
[www.wetaxi.it](http://www.wetaxi.it)

**Gruppo Torinese Trasporti**  
Corso Turati 19/6 Torino  
P.IVA 08559940013  
[www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it)  
[gtt@gtt.to.it](mailto:gtt@gtt.to.it)



2.4 Il Servizio Star Plus è erogato mediante navette messe a disposizione da GTT. La Capienza Massima di ciascuna navetta è indicata sulla Piattaforma. Wetaxi non garantisce la disponibilità del Servizio in tutte le fasce orarie comprese nell'Orario di Servizio, in quanto la pianificazione è condizionata dal numero di prenotazioni attive e dalla disponibilità dei mezzi.

2.5 Il Servizio Star Plus è prenotabile esclusivamente attraverso la Piattaforma Wetaxi. Non è prevista la possibilità di acquistare il Titolo di Viaggio Star Plus presso le biglietterie o canali di vendita digitali GTT, a bordo dei mezzi o attraverso canali diversi dalla Piattaforma.

### **3 - Ruolo di Wetaxi e di GTT**

3.1 Wetaxi gestisce la Piattaforma e il sistema DRT, è responsabile del processo di Prenotazione, della gestione del pagamento, dell'assistenza post-vendita e delle comunicazioni agli Utenti inerenti al Servizio Star Plus. Wetaxi agisce in nome proprio e per conto di GTT ai sensi dell'art. 3.4 delle TC Generali.

3.2 GTT è l'unico Operatore di Trasporto responsabile dell'esecuzione del contratto di trasporto nei confronti del Passeggero. GTT risponde, in via esclusiva, dell'operato degli autisti, delle condizioni dei veicoli, del rispetto della Capienza Massima utilizzando le funzioni sviluppate da WeTechnology e dell'osservanza della normativa vigente in materia di trasporto pubblico locale, ivi incluso il proprio Regolamento.

3.3 Wetaxi non è responsabile delle disfunzioni o degli inadempimenti imputabili all'esecuzione del trasporto da parte di GTT, né GTT è responsabile delle disfunzioni della Piattaforma o del sistema DRT imputabili a Wetaxi. La responsabilità di ciascun soggetto è limitata all'ambito della propria competenza operativa come definita nel presente documento e al contratto sottoscritto dalle parti.

3.4 Per i reclami relativi all'esecuzione del trasporto (ivi inclusi ritardi, mancato prelievo, comportamento dell'autista e condizioni del veicolo) l'Utente può rivolgersi a Wetaxi tramite la Piattaforma, che provvede a inoltrare il reclamo a GTT per la gestione di competenza. Per i reclami relativi al funzionamento della Piattaforma, al processo di Prenotazione e alla gestione del pagamento, Wetaxi è l'unico interlocutore dell'Utente, e quindi qualsiasi reclamo ricevuto da GTT verrà inoltrato direttamente a Wetaxi.

### **4 - Processo di prenotazione**

4.1 L'Utente può richiedere il Servizio Star Plus esclusivamente tramite la



**WeTechnology S.r.l.**  
Via Montefeltro 2, Torino  
P.IVA 11291250014  
[info@wetaxi.it](mailto:info@wetaxi.it)  
[www.wetaxi.it](http://www.wetaxi.it)

**Gruppo Torinese Trasporti**  
Corso Turati 19/6 Torino  
P.IVA 08559940013  
[www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it)  
[gtt@gtt.to.it](mailto:gtt@gtt.to.it)



Piattaforma, nei giorni e nelle fasce orarie previsti dall'Orario di Servizio. Per effettuare la Prenotazione l'Utente deve indicare: il luogo di origine desiderato, il luogo di destinazione desiderato, l'orario di prelievo richiesto e il numero di Passeggeri che usufruiranno del trasporto.

4.2 L'Utente che intenda prenotare il Servizio Star Plus per conto di terzi Passeggeri è tenuto a effettuare un'unica Prenotazione indicando il numero totale di Passeggeri (il numero massimo di Passeggeri per Prenotazione è 8) che si presenteranno alla Fermata di Salita. L'Utente che effettua la Prenotazione deve essere tra i Passeggeri presenti alla fermata di partenza, a quella di destinazione e per l'intero viaggio. Non è consentito l'accesso a bordo di Passeggeri aggiuntivi rispetto al numero previsto dalla Prenotazione dell'Utente né a titolari di autonomo Titolo di Viaggio Star Plus per la medesima corsa, salvo che siano titolari di una propria Prenotazione regolarmente perfezionata per la stessa Fermata di Salita e la stessa Finestra Oraria di Prelievo, nei limiti della Capienza Massima disponibile.

4.3 A seguito dell'inserimento della richiesta, l'algoritmo genera e presenta all'Utente sulla Piattaforma una Proposta di Viaggio. La Proposta di Viaggio ha carattere provvisorio: l'Utente dispone di 60 (sessanta) secondi per accettarla. Decorso tale termine senza accettazione, la Proposta di Viaggio decade automaticamente senza alcun onere per l'Utente. Il blocco temporaneo di disponibilità generato dalla Proposta in sospeso cessa contestualmente alla sua decadenza.

4.4 L'orario di prelievo indicato nella Proposta di Viaggio può differire dall'orario richiesto dall'Utente, in funzione delle prenotazioni attive e della pianificazione algoritmica. L'Utente prende atto di tale caratteristica strutturale del Servizio e accetta la Proposta di Viaggio alle condizioni in essa indicate.

4.5 La Prenotazione si perfeziona al momento dell'accettazione della Proposta di Viaggio da parte dell'Utente, con contestuale completamento della procedura di pagamento impostata dalla Piattaforma. Dal momento del perfezionamento della Prenotazione, il corrispettivo è dovuto nei termini e alle condizioni di cui agli artt. 6 e 7.

4.6 A conferma dell'avvenuta Prenotazione, l'Utente riceve una Notifica contenente il riepilogo del viaggio prenotato, comprensivo dell'Area di Salita, dell'Area di Discesa, della Finestra Oraria di Prelievo e del corrispettivo. Tale Notifica non costituisce la Notifica Dettaglio di Viaggio di cui all'art. 5.

4.7 Il percorso pianificato al momento della Prenotazione può essere soggetto a ricalcolo da parte dell'algoritmo per effetto di prenotazioni successive o di variazioni operative. L'Utente prende atto che il percorso non è garantito nella sua configurazione iniziale e che le eventuali variazioni non costituiscono



**WeTechnology S.r.l.**  
Via Montefeltro 2, Torino  
P.IVA 11291250014  
[info@wetaxi.it](mailto:info@wetaxi.it)  
[www.wetaxi.it](http://www.wetaxi.it)

**Gruppo Torinese Trasporti**  
Corso Turati 19/6 Torino  
P.IVA 08559940013  
[www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it)  
[gtt@gtt.to.it](mailto:gtt@gtt.to.it)



inadempimento del Servizio, fermo restando quanto previsto all'art. 2.2 e all'art. 9.2.

## **5 - Notifica Dettaglio di Viaggio e conferma del viaggio**

5.1 Entro i 15 (quindici) minuti precedenti la Finestra Oraria di Prelievo, Wetaxi invia all'Utente la Notifica Dettaglio di Viaggio, contenente l'indicazione della Fermata di Salita definitiva. La Fermata di Salita è determinata dall'algoritmo tenendo conto della gestione dinamica del percorso e della localizzazione delle Fermate disponibili, in modo da risultare in ogni caso raggiungibile dall'Utente entro la Finestra Oraria di Prelievo. La Fermata di Salita può essere diversa dalla fermata inizialmente indicata, ferma restando la raggiungibilità nei tempi previsti.

5.2 La Notifica Dettaglio di Viaggio non richiede alcuna azione di conferma da parte dell'Utente. Dal momento della ricezione della Notifica Dettaglio di Viaggio, la Prenotazione è da intendersi definitivamente confermata e il corrispettivo non è più rimborsabile.

5.3 L'Utente è tenuto a verificare tempestivamente la Notifica Dettaglio di Viaggio e a recarsi presso la Fermata di Salita indicata entro la Finestra Oraria di Prelievo. Wetaxi declina ogni responsabilità per il mancato utilizzo del Servizio derivante dalla mancata lettura della Notifica Dettaglio di Viaggio da parte dell'Utente.

5.4 La mancata ricezione della Notifica Dettaglio di Viaggio per cause imputabili al dispositivo dell'Utente, alle impostazioni di notifica dello stesso o alla copertura di rete non costituisce causa di esonero dal pagamento del corrispettivo né giustifica il rimborso dello stesso. L'Utente è tenuto ad assicurarsi che le notifiche della Piattaforma siano abilitate sul proprio dispositivo prima di effettuare la Prenotazione. L'Utente può in ogni momento verificare lo stato della propria Prenotazione e i dettagli del viaggio, inclusa la Fermata di Salita ove già comunicata, direttamente tramite l'apposita funzione della Piattaforma.

## **6 - Corrispettivi e modalità di pagamento**

6.1 Il corrispettivo per il Servizio Star Plus è determinato in funzione del numero di Passeggeri indicati in fase di Prenotazione, secondo la struttura tariffaria indicata sulla Piattaforma al momento della Prenotazione. Il corrispettivo è esposto all'Utente in modo chiaro e comprensivo di ogni onere prima dell'accettazione della Proposta di Viaggio. Il pagamento avviene esclusivamente tramite la Piattaforma WeTaxi. Il Titolo di Viaggio Star Plus è convalidato automaticamente al momento del perfezionamento della Prenotazione.

6.2 La Notifica Dettaglio di Viaggio di cui all'art. 5.1 costituisce il termine ultimo entro il quale l'Utente può cancellare gratuitamente la Prenotazione secondo le



**WeTechnology S.r.l.**  
Via Montefeltro 2, Torino  
P.IVA 11291250014  
[info@wetaxi.it](mailto:info@wetaxi.it)  
[www.wetaxi.it](http://www.wetaxi.it)

**Gruppo Torinese Trasporti**  
Corso Turati 19/6 Torino  
P.IVA 08559940013  
[www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it)  
[gtt@gtt.to.it](mailto:gtt@gtt.to.it)



modalità di cui all'art. 7. Dal momento della ricezione della Notifica Dettaglio di Viaggio, la Prenotazione è da intendersi definitivamente confermata e il corrispettivo è dovuto per intero.

6.3 L'avvio della corsa, verificato tramite l'Onboarding del Passeggero ai sensi dell'art. 1, obbliga al pagamento del corrispettivo per intero. La mancata salita del Passeggero alla Fermata di Salita per causa allo stesso imputabile costituisce No-Show ai sensi dell'art. 1 e obbliga parimenti al pagamento del corrispettivo per intero ai sensi dell'art. 8.3. In entrambe le ipotesi, nessun reclamo è ammissibile nei confronti di Wetaxi per il rimborso del corrispettivo. Rimangono ferme le facoltà dell'Utente di presentare reclamo a GTT per le anomalie relative all'esecuzione del trasporto, secondo le modalità di cui all'art. 11.3.

6.4 Nei casi in cui il reclamo sia ammissibile ai sensi delle presenti Condizioni Particolari, l'Utente è tenuto a presentarlo nel rispetto di quanto previsto dall'art. 6 delle TC Generali.

6.5 Si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni di cui all'art. 10.9 delle TC Generali in materia di pagamento non andato a buon fine e conseguente blocco del profilo.

## **7 - Termini e condizioni di cancellazione**

7.1 L'Utente può cancellare la Prenotazione esclusivamente tramite l'apposita funzione della Piattaforma. Non sono accettate cancellazioni effettuate con modalità diverse da quelle previste dalla Piattaforma.

7.2 La cancellazione è gratuita e il corrispettivo è rimborsato ovvero, ove applicabile, la Pre-autorizzazione è svincolata senza alcun addebito, qualora la richiesta di cancellazione venga effettuata dall'Utente entro il momento di ricezione della Notifica Dettaglio di Viaggio di cui all'art. 5.1, purché tale richiesta pervenga almeno 15 (quindici) minuti prima della Finestra Oraria di Prelievo. Decorso tale termine, la cancellazione non è più possibile tramite la Piattaforma.

7.3 Dal momento della ricezione della Notifica Dettaglio di Viaggio, la Prenotazione non è più cancellabile e il corrispettivo è dovuto per intero, nei termini di cui all'art. 6.2 e seguenti. L'Utente che, dopo la ricezione della Notifica Dettaglio di Viaggio, non si presenti alla Fermata di Salita è considerato in No-Show ai sensi dell'art. 8.3, con le conseguenze economiche ivi previste.

7.4 La cancellazione gratuita di cui all'art. 7.2 comporta il rimborso del corrispettivo ovvero, ove applicabile, il rilascio della Pre-autorizzazione. L'Utente prende atto che le banche e gli istituti di pagamento possono applicare un vincolo temporaneo sull'importo disponibile, con modalità di visualizzazione variabili a seconda del



**WeTechnology S.r.l.**  
Via Montefeltro 2, Torino  
P.IVA 11291250014  
[info@wetaxi.it](mailto:info@wetaxi.it)  
[www.wetaxi.it](http://www.wetaxi.it)

**Gruppo Torinese Trasporti**  
Corso Turati 19/6 Torino  
P.IVA 08559940013  
[www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it)  
[gtt@gtt.to.it](mailto:gtt@gtt.to.it)



metodo di pagamento utilizzato. Wetaxi non è responsabile delle eventuali trattenute temporanee applicate dall'istituto di pagamento dell'Utente, né dei tempi di svincolo delle stesse.

7.5 Nelle ipotesi di sospensione o interruzione del Servizio Star Plus per cause imputabili a GTT o a Wetaxi, il rimborso del corrispettivo nelle seguenti misure: integrale, se la sospensione si verifica prima della salita a bordo del Passeggero; proporzionale alla tratta non fruita, se la sospensione si verifica dopo la salita a bordo. Il rimborso è richiesto secondo le modalità di cui all'art. 11 e disposto sul medesimo mezzo di pagamento utilizzato in fase di Prenotazione ovvero, ove applicabile, tramite svincolo della Pre-autorizzazione.

7.6 Le cause soggettive dell'Utente (ivi incluse circostanze personali sopravvenute, errori nella compilazione della Prenotazione, variazioni di programma o mancata lettura della Notifica Dettaglio di Viaggio) non costituiscono motivo di esonero dal pagamento del corrispettivo decorso il termine di cancellazione gratuita di cui all'art. 7.2, né danno diritto al rimborso parziale o integrale dello stesso.

## **8 - Obblighi dell'Utente e regole di utilizzo del Servizio**

8.1 L'Utente è tenuto a presentarsi alla Fermata di Salita indicata nella Notifica Dettaglio di Viaggio entro la Finestra Oraria di Prelievo. La navetta non attende il Passeggero oltre il tempo strettamente necessario alla salita a bordo dei Passeggeri presenti alla Fermata al momento del transito. Il mancato rispetto della Finestra Oraria di Prelievo è imputabile esclusivamente all'Utente e non costituisce inadempimento del Servizio da parte di GTT o di Wetaxi.

8.2 L'Utente è tenuto a essere munito di Titolo di Viaggio Star Plus valido al momento dell'accesso a bordo. L'accesso è subordinato alla verifica della corrispondenza tra il numero di Passeggeri che si presentano alla Fermata di Salita e il numero indicato nella Prenotazione. L'accesso a bordo in assenza di Titolo di Viaggio Star Plus valido non è consentito.

8.3 La mancata presentazione di uno o più Passeggeri alla Fermata di Salita entro la Finestra Oraria di Prelievo costituisce No-Show. In caso di No-Show il corrispettivo è dovuto per intero ai sensi dell'art. 6.3. Il No-Show di uno o più Passeggeri inclusi nella Prenotazione non dà diritto a rimborso parziale per i Passeggeri non presentatisi.

8.4 Non è consentito l'accesso a bordo della navetta a Passeggeri non inclusi nella Prenotazione. Qualora il numero di Passeggeri che si presentano alla Fermata di Salita sia superiore a quello indicato in fase di Prenotazione, la responsabilità del mancato trasporto è imputabile esclusivamente all'Utente. Wetaxi e GTT non sono responsabili del mancato trasporto dei Passeggeri non inclusi nella Prenotazione.



**WeTechnology S.r.l.**  
Via Montefeltro 2, Torino  
P.IVA 11291250014  
[info@wetaxi.it](mailto:info@wetaxi.it)  
[www.wetaxi.it](http://www.wetaxi.it)

**Gruppo Torinese Trasporti**  
Corso Turati 19/6 Torino  
P.IVA 08559940013  
[www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it)  
[gtt@gtt.to.it](mailto:gtt@gtt.to.it)



8.5 Qualora il numero di Passeggeri a bordo superi la Capienza Massima, ovvero qualora la presenza di Passeggeri in eccesso rispetto al numero prenotato determini il rischio di superamento della Capienza Massima alle Fermate successive, l'algoritmo non fornisce all'autista la destinazione successiva e la navetta non può proseguire la marcia. L'autista GTT constata la situazione e ne dà comunicazione ai Passeggeri a bordo, rendendo nota l'impossibilità di proseguire fino al ripristino del numero di Passeggeri corrispondente a quello risultante dalle Prenotazioni attive.

8.6 A bordo della navetta si applicano le norme di comportamento previste dal Regolamento GTT e dalla normativa vigente in materia di trasporto pubblico locale, consultabile sul sito GTT. L'Utente e i Passeggeri sono tenuti a osservare le indicazioni impartite dall'autista GTT nell'esercizio delle proprie funzioni.

8.7 L'Utente risponde dei danni causati a GTT, a Wetaxi, all'autista o a terzi da parte propria o dei Passeggeri inclusi nella propria Prenotazione, in conseguenza della violazione degli obblighi di cui al presente articolo o del Regolamento GTT.

## **9 - Modalità di esecuzione del trasporto**

9.1 GTT esegue il Servizio Star Plus mediante i propri autisti e le proprie navette elettriche, nel rispetto della pianificazione generata dall'algoritmo di Wetaxi e delle Fermate designate. L'esecuzione del trasporto è soggetta alla normativa vigente in materia di trasporto pubblico locale e al Regolamento GTT.

9.2 Il percorso effettuato dalla navetta tra una Fermata e la successiva è determinato dall'algoritmo e può essere ricalcolato in tempo reale in funzione delle prenotazioni attive, delle condizioni della viabilità e di eventuali circostanze operative sopravvenute. L'autista GTT può deviare il tragitto tra le Fermate (senza modificare le Fermate designate dalla pianificazione) in presenza di ostacoli alla circolazione, situazioni di emergenza o altre circostanze che rendano impraticabile il percorso calcolato. Tale facoltà di deviazione non costituisce inadempimento del Servizio e non dà diritto al rimborso del corrispettivo, a condizione che le Fermate designate vengano comunque servite entro la Finestra Oraria di Prelievo o con il minore ritardo tecnicamente possibile.

9.3 GTT garantisce l'effettuazione delle fermate designate dalla pianificazione algoritmica. Il mancato servizio di una Fermata designata per causa imputabile a GTT costituisce anomalia ai sensi dell'art. 11.3 e dà diritto all'Utente al rimborso integrale del corrispettivo qualora tale mancanza abbia impedito l'Onboarding del Passeggero.

9.4 L'autista GTT non è tenuto ad attendere il Passeggero oltre il tempo strettamente necessario alla salita a bordo dei Passeggeri presenti alla Fermata al



**WeTechnology S.r.l.**  
Via Montefeltro 2, Torino  
P.IVA 11291250014  
[info@wetaxi.it](mailto:info@wetaxi.it)  
[www.wetaxi.it](http://www.wetaxi.it)

**Gruppo Torinese Trasporti**  
Corso Turati 19/6 Torino  
P.IVA 08559940013  
[www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it)  
[gtt@gtt.to.it](mailto:gtt@gtt.to.it)



momento del transito della navetta. Il ritardo del Passeggero rispetto alla Finestra Oraria di Prelievo costituisce No-Show.

9.5 In caso di guasto del veicolo, incidente, o altra circostanza che impedisca il completamento della corsa dopo la salita a bordo del Passeggero, GTT adotta le misure necessarie a garantire la sicurezza dei Passeggeri a bordo e ne dà immediata comunicazione alla propria centrale operativa. Wetaxi è informata dell'evento tramite i sistemi di comunicazione integrati tra le due parti. La fattispecie è disciplinata all'art. 10.1 quale ipotesi di interruzione del Servizio.

9.6 GTT è responsabile, in via esclusiva, nei confronti del Passeggero per i danni alla persona o alle cose verificatisi durante l'esecuzione del trasporto, nei limiti e secondo le condizioni previste dalla normativa vigente in materia di responsabilità del vettore e dalla propria copertura assicurativa. Wetaxi è estranea al contratto di trasporto e non assume alcuna responsabilità per i danni di cui al presente comma.

9.7 Wetaxi non è responsabile dei ritardi nell'esecuzione del Servizio Star Plus imputabili a GTT, alle condizioni della viabilità, a cause di forza maggiore o a qualsiasi altra circostanza esterna alla Piattaforma. Qualora l'Utente usufruisca comunque del Servizio Star Plus e raggiunga la destinazione, il corrispettivo è dovuto per intero a prescindere dall'eventuale ritardo accumulato rispetto alla Finestra Oraria di Prelievo o ai tempi di percorrenza stimati.

9.8 Le controversie relative all'esecuzione del contratto di trasporto tra il Passeggero e GTT sono gestite secondo le modalità di cui all'art. 11.3, fermo restando il diritto del Passeggero di rivolgersi agli organi competenti ai sensi della normativa vigente in materia di diritti dei passeggeri nel trasporto pubblico locale.

## **10 - Sospensione e interruzione del Servizio Star Plus**

10.1 Il Servizio Star Plus può essere sospeso o interrotto nel corso della sua esecuzione al verificarsi delle seguenti circostanze:

1. guasto del veicolo o necessità di intervento tecnico non procrastinabile;
2. incidente stradale che coinvolga la navetta o che ne impedisca la prosecuzione del percorso;
3. emergenza sanitaria a bordo che richieda l'interruzione della corsa;
4. condizioni atmosferiche o eventi esterni che rendano impossibile o pericolosa la prosecuzione del servizio;
5. atti di violenza o comportamenti gravemente lesivi della sicurezza a bordo da parte di uno o più occupanti;
6. presenza a bordo di Estranei e/o Passeggeri privi di Titolo di Viaggio Star Plus valido che si rifiutino di scendere dalla navetta, rendendo impossibile l'erogazione del Servizio ai Passeggeri titolari di Prenotazione valida.



**WeTechnology S.r.l.**  
Via Montefeltro 2, Torino  
P.IVA 11291250014  
[info@wetaxi.it](mailto:info@wetaxi.it)  
[www.wetaxi.it](http://www.wetaxi.it)

**Gruppo Torinese Trasporti**  
Corso Turati 19/6 Torino  
P.IVA 08559940013  
[www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it)  
[gtt@gtt.to.it](mailto:gtt@gtt.to.it)



10.2 Indipendentemente dalla causa della sospensione o interruzione, qualora il Servizio non venga erogato per cause non imputabili a WeTaxi o GTT o che siano riconducibili a eventi imprevedibili, inevitabili e al di fuori del controllo di GTT e di WeTaxi costituiscono cause di forza maggiore. In tali casi GTT e WeTaxi sono esonerati da qualsiasi responsabilità per la mancata o parziale esecuzione del Servizio Star Plus.

10.3 In caso di sospensione programmata del Servizio Star Plus per manutenzione, aggiornamenti tecnici o cause organizzative, Wetaxi ne dà comunicazione agli Utenti tramite Notifica con un preavviso minimo di 24 (ventiquattro) ore. Le Prenotazioni già perfezionate per le fasce orarie interessate dalla sospensione programmata sono cancellate d'ufficio da Wetaxi e il corrispettivo è rimborsato ovvero, ove applicabile, la Pre-autorizzazione è svincolata senza alcun addebito.

10.4 In caso di sospensione del Servizio Star Plus per causa di forza maggiore sopravvenuta che interessi fasce orarie per le quali siano già state perfezionate Prenotazioni, Wetaxi provvede a Notificare agli Utenti interessati la sospensione nel più breve tempo possibile. Le Prenotazioni interessate sono cancellate d'ufficio e il corrispettivo è rimborsato ovvero, ove applicabile, la Pre-autorizzazione è svincolata senza alcun addebito.

10.5 L'interruzione del Servizio Star Plus nelle ipotesi di cui al presente articolo non dà diritto all'Utente ad alcun risarcimento del danno ulteriore rispetto al rimborso del corrispettivo nei termini e nelle misure previsti dagli artt. 10.2 e 10.3. Restano ferme le responsabilità di GTT nei confronti del Passeggero per i danni alla persona verificatisi durante l'esecuzione del trasporto, ai sensi dell'art. 9.6.

## **11 - Anomalie, reclami e gestione post-vendita**

11.1 Per la presentazione di reclami relativi al Servizio Star Plus, ivi comprese le richieste di rimborso totale o parziale, si applica la disciplina di cui all'art. 6 delle TC Generali.

11.2 I reclami relativi al funzionamento della Piattaforma, al processo di Prenotazione e alla gestione del pagamento rientrano nella competenza esclusiva di Wetaxi, che li gestisce direttamente ai sensi dell'art. 6 delle TC Generali. Rientrano in tale categoria, a titolo esemplificativo:

- errore del sistema nella determinazione o comunicazione della Fermata di Salita tale da aver impedito all'Utente di raggiungere la Fermata nei tempi previsti;
- addebito di un importo diverso da quello indicato nella Proposta di Viaggio accettata dall'Utente;
- malfunzionamenti della Piattaforma che abbiano impedito il



**WeTechnology S.r.l.**  
Via Montefeltro 2, Torino  
P.IVA 11291250014  
[info@wetaxi.it](mailto:info@wetaxi.it)  
[www.wetaxi.it](http://www.wetaxi.it)

**Gruppo Torinese Trasporti**  
Corso Turati 19/6 Torino  
P.IVA 08559940013  
[www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it)  
[gtt@gtt.to.it](mailto:gtt@gtt.to.it)



perfezionamento o la cancellazione della Prenotazione.

11.3 I reclami relativi all'esecuzione materiale del contratto di trasporto rientrano nella competenza esclusiva di GTT. Wetaxi, ricevuto il reclamo tramite la Piattaforma, lo trasmette a GTT senza ritardo, dandone comunicazione all'Utente tramite Notifica. La gestione, l'istruttoria e la definizione di tali reclami avvengono sotto la responsabilità esclusiva di GTT, secondo le proprie procedure e i propri termini. Rientrano in tale categoria, a titolo esemplificativo:

- mancato servizio della Fermata di Salita per causa non imputabile all'Utente;
- interruzione del Servizio dopo l'Onboarding per causa non imputabile all'Utente, ai sensi dell'art. 8.5;
- comportamento dell'autista GTT;
- condizioni del veicolo;
- gestione della capienza a bordo, utilizzando la funzione appositamente sviluppata da Wetaxi.

11.4 Non danno diritto al rimborso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti fattispecie:

- No-Show dell'Utente o dei Passeggeri per cause soggettive, ivi inclusi ritardi personali, difficoltà nel raggiungimento della Fermata di Salita o mancata lettura della Notifica Dettaglio di Viaggio;
- cancellazione della Prenotazione effettuata dopo il termine di cui all'art. 7.2;
- mancato gradimento del percorso effettuato dalla navetta, ove il Servizio sia stato comunque erogato e il Passeggero abbia raggiunto la destinazione;
- ritardi nell'esecuzione del Servizio imputabili alle condizioni della viabilità o a cause di forza maggiore;
- variazioni del percorso effettuate ai sensi dell'art. 9.2, ove il Servizio sia stato comunque erogato.

11.5 Nella misura in cui WeTaxi sia tenuta a gestire il reclamo e il rimborso, questi potranno essere erogati mediante:

- a) restituzione dell'importo;
- b) sblocco della Pre-autorizzazione e quindi mancato addebito definitivo;
- c) voucher da utilizzare per i Servizi di WeTaxi.

11.6 Qualora l'Utente abbia comunque usufruito del Servizio Star Plus e raggiunto la Fermata di Discesa indicata nella Prenotazione, il corrispettivo è dovuto per intero a prescindere da eventuali ritardi, variazioni di percorso o disservizi di natura non sostanziale verificatisi nel corso del viaggio.