

Le presenti norme e condizioni (le "Norme e Condizioni"), unitamente al Documento di Sintesi e al Modulo di Adesione (come infra definiti), costituiscono il contratto quadro (di seguito, il "Contratto") tra

Telepass Pay S.p.A. — società per azioni con sede legale in Roma, Via Laurentina 449, capitale sociale € 702.983,00, interamente versato, iscritta nel Registro delle imprese di Roma con il n. di codice fiscale 14070851002, società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Telepass S.p.A., autorizzata dalla Banca d'Italia come Istituto di Moneta Elettronica e iscritta all'Albo degli IMEL con il n. 17 (di seguito "TPAY") — e il richiedente identificato nel Modulo di Adesione (di seguito il "Cliente"). Soggetta alla vigilanza della Banca d'Italia.

## 1. Definizioni

**Account:** comprende l'utilizzo delle Credenziali e di un Apparato Telepass in possesso del Cliente.

**App:** l'applicazione mobile "Telepass Pay", scaricabile dall'App Store (iOS) o dal Play Store (Android), che consente al Cliente di impartire Ordini di Pagamento. L'App è accessibile mediante inserimento delle Credenziali (che possono essere eventualmente memorizzate sul Dispositivo) e del PIN ed eventuali ulteriori meccanismi di Autenticazione Forte che saranno di volta in volta comunicati al Cliente.

**Apparato Telepass:** l'apparato fisico fornito da Telepass al Cliente ai sensi del Contratto Telepass, che consente al Cliente di impartire Ordini di Pagamento.

**Area Dispositiva:** la sezione riservata al Cliente all'interno dell'Area Riservata che consente al Cliente stesso di impartire Ordini di Pagamento. L'Area Dispositiva è accessibile mediante inserimento del PIN.

**Area Riservata:** la pagina web e/o dell'App riservata al Cliente tramite la quale quest'ultimo può avere accesso alle informazioni rese disponibili da TPAY e/o da Telepass, a funzionalità relative alla gestione del presente Contratto e/o del Contratto Telepass, nonché all'Area Dispositiva. L'Area Riservata è accessibile mediante l'inserimento delle Credenziali e meccanismi di Autenticazione Forte sul Sito Web di TPAY e/o di Telepass e/o di terzi.

**Autenticazione Forte:** un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo il Cliente conosce), del possesso (qualcosa che solo il Cliente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza il Cliente).

**Beneficiari:** i soggetti pubblici e/o privati che accettano le Soluzioni di Pagamento TPAY.

**Clienti:** clienti Telepass, o nuovi clienti, che sottoscrivono il Contratto TPAY, nel rispetto della clausola 3.1.

**Codice del Consumo:** il D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206.

**Codici di Sicurezza:** qualsiasi meccanismo tale da garantire un'interfaccia online sicura e uno strumento autenticato di riconoscimento del Cliente stesso, utilizzati dal Cliente per l'accesso e l'utilizzo della App (a titolo meramente esemplificativo, numero di cellulare e PIN / fingerprint oppure numero di cellulare e username) ed eventuali ulteriori meccanismi di Autenticazione Forte che saranno di volta in volta utilizzati dal Cliente.

**Contratto o Contratto TPAY:** le presenti Norme e Condizioni, inclusive di allegati, del Foglio Informativo, del frontespizio Documento di Sintesi e il Modulo di Adesione.

**Contratto Telepass:** contratto sottoscritto dal Cliente con Telepass.

**Conto di Addebito:** conto corrente bancario o postale presso un istituto di credito o ente postale italiano indicato dal Cliente per l'addebito degli importi dovuti a TPAY ai sensi del presente Contratto.

**Codici di Sicurezza:** tutti i codici alfabetici, numerici o alfanumerici assegnati da TPAY al Cliente per l'accesso e l'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento quali, a titolo meramente esemplificativo, le Credenziali, il PIN ed eventuali ulteriori password.

**Comunicazione:** una comunicazione effettuata ai sensi del presente Contratto come previsto dall'articolo 13, o altra comunicazione alla clientela mediante pubblicazione sul Sito Web o Sito Mobile.

**Credenziali:** *user name* e *password* che consentono al Cliente di accedere all'Area Riservata, all'App e al Sito Mobile e che potranno essere abilitate all'effettuazione di Operazioni di Pagamento (funzione dispositiva). TPAY potrà modificare e/o rilasciare nuove Credenziali al Cliente per ragioni tecniche e/o organizzative e/o di sicurezza inviando contestuale comunicazione al Cliente con la quale specifichi la procedura operativa da eseguire a tal fine.

**Data di Conclusione del Contratto:** data della ricezione da parte del Cliente della comunicazione contenente l'accettazione da parte di TPAY della proposta di Adesione ai Servizi.

**Dispositivo:** il dispositivo mobile nel quale il Cliente abbia installato l'App.

**Documento di Sintesi:** il documento frontespizio del Contratto contenente le

condizioni economiche applicabili ai Servizi disciplinati dalle presenti Norme e Condizioni in base ai Singoli Servizi di volta in volta utilizzati/attivati dal Cliente.

**Ente Certificatore:** persona fisica o giuridica, prestatore di servizi fiduciari qualificati, che — ai sensi della normativa applicabile, ivi incluso il Regolamento (UE) n. 910/2014 — rilascia il certificato qualificato di firma elettronica della Firma Elettronica Qualificata.

**Firma Elettronica Qualificata:** la soluzione di firma elettronica qualificata (come definita all'art. 3, comma 1, n. 13) del Regolamento (UE) n. 910/2014) utilizzata dal Cliente per la sottoscrizione del presente Contratto ai sensi del successivo art. 3.

**Foglio Informativo:** il documento contenente le informazioni previste dalla normativa applicabile relativamente ai servizi di pagamento di Telepass Pay, tra cui le caratteristiche, i rischi tipici, le misure di tutela, il diritto di recesso e di reclamo e le condizioni economiche applicabili all'Offerta TPAY, nonché informazioni generali sui Singoli Servizi che possono essere di volta in volta attivati dal Cliente in base al presente Contratto.

**Giorno Lavorativo:** un giorno di calendario (esclusi il

sabato, la domenica e i giorni festivi) in Italia, nel quale le infrastrutture di pagamento e le banche operano normalmente.

**Modulo di Adesione:** il modulo di adesione ai Servizi TPAY in formato elettronico sottoscritto dal Cliente con modalità digitale ai sensi dell'art. 3 del Contratto ai fini dell'adesione ai Servizi Telepass Pay.

**Offerta TPAY:** insieme di Singoli Servizi attivabili congiuntamente in base al pacchetto messo a disposizione da Tpay al Cliente, e dallo stesso prescelto al momento dell'adesione ai Servizi Telepass Pay, o modificati in corso di rapporto attraverso apposita funzionalità resa disponibile da TPAY in App e/o in Area Riservata.

**One Time Password (OTP):** è una password fornita al Cliente tramite sms, posta elettronica, App, Sito Mobile o Area Riservata, utilizzabile esclusivamente per una singola sessione di accesso o transazione o Operazione di Pagamento.

**Operazione di Pagamento o Operazione:** i pagamenti o gli acquisti di beni e/o servizi effettuati dal Cliente attraverso le Soluzioni di Pagamento TPAY.

**Ordine di Pagamento o Ordine:** designa l'istruzione irrevocabile effettuata dal Cliente attraverso una Soluzione di Pagamento TPAY di eseguire un'Operazione di Pagamento.

**PIN:** codice scelto dal Cliente seguendo le istruzioni di cui all'App e/o al Sito Mobile e/o all'Area Riservata che consente al Cliente stesso di accedere all'App, al Sito Mobile e all'Area Dispositiva.

**Responsabile Reclami:** Responsabile della struttura di TPAY deputata alla gestione dei reclami in modo conforme alla normativa applicabile.

**Servizi o Servizi di Telepass Pay:** i servizi di pagamento prestati da TPAY ai sensi del presente Contratto.

**Singoli Servizi:** i Servizi prestati da TPAY distinti per macro-categorie (ad esempio, pagamento carburante, pagamento della sosta sulle c.d. "strisce blu", pagamento bollo e bollettini, ecc.) che il Cliente può di volta in volta utilizzare/attivare.

**Sito Mobile:** indica il sito mobile di TPAY ottimizzato per smartphone disponibile all'indirizzo indicato all'Area Riservata che riproduce le funzionalità disponibili all'interno dell'App e che consente al Cliente di impartire Ordini di Pagamento. Il Sito Mobile è accessibile attraverso l'inserimento delle Credenziali (che possono essere eventualmente memorizzate sul browser) e del PIN.

**Sito Web:** il sito internet di TPAY [www.telepasspay.com](http://www.telepasspay.com).

**Soggetti Convenzionati:** Soggetti terzi, titolari di convenzioni o accordi con i Beneficiari o con fornitori di beni o servizi (inclusa la pubblica amministrazione) di cui Telepass Pay si avvale o da cui Telepass Pay ottiene mandato per eseguire operazioni di pagamento da parte dei propri Clienti in relazione ai Servizi offerti.

**Soluzioni di Pagamento TPAY:** l'App, il Sito Mobile, l'Area Dispositiva, l'Apparato Telepass e le Credenziali (incluse le eventuali Credenziali Aggiuntive) ove abilitate e utilizzate

in funzione dispositiva.

**Soluzioni di Pagamento TPAY:** l'App, il Sito Mobile, l'Area Dispositiva, l'Apparato Telepass e le Credenziali ove abilitate e utilizzate in funzione dispositiva.

**Telepass:** Telepass S.p.A., società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Atlantia S.p.A., con sede legale in Roma, Via Laurentina 449.

**Telepass Pay S.p.A., (o TPAY):** istituto di moneta elettronica, con sede legale in Roma, Via Laurentina 449, che fornisce i servizi di pagamento descritti nel Foglio Informativo.

**TUB:** Testo Unico Bancario (D. Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 e successive modifiche e integrazioni).

Ai sensi del presente Contratto, qualora le circostanze non richiedano altrimenti, ogni riferimento al singolare include anche il plurale e viceversa.

## 2. Oggetto

2.1. Il presente Contratto disciplina la prestazione di Servizi da parte di TPAY al Cliente che consentono a quest'ultimo di effettuare pagamenti o acquistare beni e/o servizi attraverso le Soluzioni di Pagamento TPAY presso tutti i Beneficiari convenzionati.

2.2. Al momento della sottoscrizione del Contratto, il Cliente sceglie l'Offerta TPAY alla quale vuole aderire; in corso di rapporto il Cliente può scegliere se mantenere l'Offerta TPAY inizialmente scelta oppure effettuare delle variazioni, in particolare:

(i) variazione che determini un aumento del canone mensile (**Upgrade**);

(ii) variazione che comporti una diminuzione del canone mensile (**Downgrade**)

2.3. Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente attiva l'Account. Sono fatte salve eventuali promozioni che possono essere accordate da TPAY al Cliente ove disponibili in fase di sottoscrizione del Contratto o successivamente, mediante apposita comunicazione da parte di TPAY con pubblicazione sul Sito web di Telepass Pay.

## 3. Sottoscrizione del Contratto

3.1. La sottoscrizione del presente Contratto è riservata ai Clienti che abbiano sottoscritto un Contratto Telepass. Pertanto, in difetto della previa sottoscrizione del Contratto Telepass, la sottoscrizione da parte del Cliente al presente Contratto si intenderà come non apposta ed il vincolo contrattuale non perfezionato. Nel caso in cui, successivamente alla sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente receda dal Contratto Telepass, si applicheranno le disposizioni di cui al successivo art.16.8.

3.2. TPAY, in tempo utile prima della sottoscrizione del presente Contratto, rende disponibile al Cliente sul Sito Web e/o nell'Area Riservata il Foglio Informativo e consegna al Cliente a titolo gratuito copia di tutta la documentazione informativa relativa ai servizi oggetto del presente Contratto, completa di Foglio Informativo, delle Norme e Condizioni, Informativa sul trattamento dei dati e del Documento di Sintesi.

3.3. Per la formalizzazione del Contratto, il Cliente è tenuto ad accedere al Sito Web e/o Area Riservata, cliccare sugli appositi link per l'adesione ai Servizi di Telepass Pay e compilare in tutte le sue parti l'apposito Modulo di Adesione in formato elettronico seguendo le istruzioni indicate sullo stesso Sito Web, inserendo i dati anagrafici (cognome e nome, codice fiscale, indirizzo, e-mail, numero di telefono), un documento di identità valido e le coordinate bancarie in formato IBAN del Conto di Addebito. Al termine di questa prima fase, subordinatamente alle verifiche del caso da parte di TPAY (che potrà anche avvalersi, a tal fine, dell'ausilio di soggetti terzi), una finestra consentirà di procedere alla compilazione dei moduli di attivazione di un nuovo profilo Cliente, mediante i quali sarà possibile accedere alla sottoscrizione del Modulo di Adesione.

3.4. Fermo restando quanto precede, TPAY consente l'apertura del rapporto contrattuale con il Cliente mediante l'utilizzo della Firma Elettronica Qualificata. Il Cliente dà atto, a tale riguardo, che, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, i documenti sottoscritti con Firma Elettronica Qualificata soddisfano il requisito legale della forma scritta. Al fine di usufruire della Firma Elettronica Qualificata, il Cliente sarà tenuto a sottoscrivere uno specifico contratto con l'Ente Certificatore, secondo le modalità indicate nel corso di formalizzazione del presente Contratto ai fini del rilascio del certificato qualificato. In nessun caso TPAY sarà responsabile del rapporto con l'Ente Certificatore e del processo di rilascio della Firma Elettronica Qualificata. In ogni caso, maggiori informazioni relative alle caratteristiche e alle modalità di utilizzo della Firma Elettronica Qualificata sono previste nel contratto sottoscritto con l'Ente Certificatore nonché reperibili più nello specifico nel manuale operativo predisposto dall'Ente Certificatore stesso e pubblicato sul sito di quest'ultimo. Il Contratto si considererà perfezionato nel momento della ricezione da parte del Cliente della comunicazione contenente la conferma dell'accettazione da parte di TPAY.

3.5. L'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY viene concesso al Cliente sul presupposto che sia titolare del Conto di Addebito indicato ai sensi del presente articolo 3 e che tutte le informazioni fornite dal Cliente in sede di sottoscrizione del presente Contratto o successivamente siano esatte e veritiere. Il Cliente si impegna a fornire a TPAY le informazioni e la documentazione eventualmente richieste ai fini dell'identificazione e della verifica della correttezza dei dati relativi al Cliente ai sensi della legge applicabile e, in particolare, della normativa antiriciclaggio, nonché a comunicare immediatamente e per iscritto a TPAY, mediante i canali di cui al successivo art. 13.5, qualsiasi futura modifica dei dati comunicati. Il Cliente prende atto che, nel caso in cui non fornisca le informazioni e la documentazione eventualmente richieste (oppure le fornisca in maniera inesatta o incompleta) e TPAY non sia in grado di adempiere ai propri obblighi derivanti dalla normativa antiriciclaggio, TPAY potrà, previa comunicazione sospendere l'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY da parte del Cliente e, se del caso, recedere dal presente Contratto con effetto immediato ai sensi dell'art. 16.4.

3.6. Fermo restando tutto quanto previsto alla precedente clausola 3.5, TPAY potrà attivare i Singoli Servizi al momento della richiesta attivazione degli stessi da parte del Cliente, nei limiti e alle condizioni di cui al Foglio Informativo, riservandosi di svolgere le opportune verifiche richieste dalla Normativa Antiriciclaggio nei successivi trenta giorni di calendario decorrenti dalla sottoscrizione del presente contratto.

3.7. Con la sottoscrizione del Contratto e, in particolare, del "Mandato SEPA CORE" contemplato all'interno del Modulo di Adesione, il Cliente autorizza TPAY a richiedere alla propria banca l'addebito diretto presso il proprio conto corrente degli importi dovuti a TPAY ai sensi del presente Contratto, nonché l'addebito diretto presso il medesimo conto corrente degli importi dovuti a Telepass ai sensi del Contratto Telepass, delegando TPAY a comunicare a Telepass tali modalità di addebito. Il Cliente riconosce e accetta che tale consenso potrà essere revocato solo nelle forme previste di seguito: a) mediante comunicazione scritta di revoca alla propria banca presso cui detiene il Conto di Addebito, effettuata fino alla giornata lavorativa precedente al giorno previsto per l'addebito da parte di TPAY, oppure b) mediante Comunicazione di recesso dal presente Contratto che abbia efficacia entro il giorno lavorativo precedente alla data prevista per l'addebito da parte di TPAY. Trascorsi tali termini una eventuale Comunicazione di revoca del mandato SEPA o Comunicazione di recesso saranno efficaci per l'addebito del mese successivo a quello in cui sia stata ricevuta la Comunicazione di revoca o di recesso. Nel caso in cui il Cliente receda dal presente Contratto ma non dal Contratto Telepass, TPAY sarà autorizzata a comunicare a Telepass che gli addebiti e gli eventuali accrediti relativi ai servizi forniti da quest'ultima saranno eseguiti ai sensi del "Mandato SEPA CORE" precedentemente rilasciato dal Cliente a Telepass, che potrà eventualmente avvalersi di TPAY per lo svolgimento dei servizi di incasso. Resta ferma la possibilità per il Cliente di indicare un altro conto corrente a Telepass, sottoscrivendo un nuovo "Mandato SEPA CORE" in favore di quest'ultima, in occasione del recesso dal presente Contratto.

3.8. L'adempimento delle obbligazioni discendenti dal Contratto è garantito in favore di Telepass Pay da società autorizzata per legge all'esercizio dell'emissione di garanzie; società che, in caso di attivazione della garanzia, può surrogarsi nei diritti di Telepass Pay verso il Cliente inadempiente. In ragione di ciò, Telepass Pay, per poter perfezionare un Contratto, chiede il previo consenso del Cliente alla verifica della sua affidabilità creditizia nel rispetto della legge e con le modalità descritte nella relativa informativa. A tal fine, Telepass Pay utilizzerà, per il tramite della predetta società e di altre società a ciò autorizzate, dati che lo riguardano estratti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, sequestri, ...). I dati potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche per la determinazione di un giudizio sintetico di affidabilità creditizia e saranno trattati esclusivamente ai fini della verifica sull'affidabilità e puntualità nei pagamenti da parte del richiedente. Il conferimento dei dati è obbligatorio per le

finalità di cui sopra e per poter stipulare un Contratto con Telepass Pay.

3.9. Il pagamento degli importi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto deve essere effettuato esclusivamente mediante addebito diretto SEPA. Pertanto, nel caso in cui TPAY sia impossibilitata ad addebitare tali importi sul Conto di Addebito per qualsiasi motivo non imputabile a TPAY, quest'ultima potrà sospendere l'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY da parte del Cliente in relazione ai Servizi prestati da TPAY, ai sensi del successivo art. 14.1, lettera 14.1.f), ovvero recedere dal Contratto con effetto immediato secondo quanto previsto dal successivo art. 16.4.

#### **4. Utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY e consenso alle Operazioni di Pagamento**

4.1. Ai fini del presente Contratto, il Cliente potrà utilizzare, a seconda del Singolo Servizio interessato, l'App, il Sito Mobile, l'Area Dispositiva, l'Apparato Telepass e, ove abilitate, le Credenziali in funzione dispositiva.

4.2. Per impartire Ordini di Pagamento, il Cliente potrà utilizzare le Soluzioni di Pagamento TPAY con le seguenti modalità:

a) App: il Cliente deve accedere all'App inserendo i Codici di Sicurezza; per impartire gli Ordini il Cliente dovrà utilizzare le apposite funzioni dispositivi ivi disponibili e, qualora richiesto, i meccanismi e/o strumenti richiesti ai fini dell'Autenticazione Forte. Dette modalità potranno essere eventualmente integrate da ulteriori istruzioni operative fornite da TPAY al Cliente in relazione ai Singoli Servizi;

b) Apparato Telepass: il Cliente deve chiedere espressamente al Beneficiario di effettuare il pagamento attraverso l'Apparato Telepass ovvero avvicinare la propria autovettura ad appositi sensori installati presso i Beneficiari e seguire la procedura richiesta ai fini dell'Autenticazione Forte. Tali modalità potranno essere eventualmente integrate da ulteriori istruzioni fornite da TPAY al Cliente di tanto in tanto in relazione ai Singoli Servizi;

c) Credenziali in funzione dispositiva: il Cliente deve inserire le Credenziali sul Sito Web e/o sul sito internet dei Beneficiari o eseguire qualsiasi altra procedura indicata da TPAY o dai Beneficiari per il pagamento con le Credenziali.

4.3. L'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY secondo le modalità descritte dal precedente art. 4.2, come eventualmente specificate in relazione ai Singoli Servizi, implica il consenso del Cliente all'Operazione di Pagamento, la quale una volta autorizzata con le modalità descritte al paragrafo precedente si intende ricevuta da TPAY ai sensi del seguente articolo 5 e non potrà essere revocata da quest'ultimo, salvo le procedure correttive e di tutela descritte all'articolo 7 che segue.

4.4. TPAY informerà il Cliente, tramite Sito Web, Area Riservata, App e/o Sito Mobile, dei Singoli Servizi resi disponibili da parte di TPAY e che potranno essere di volta in volta attivati dal Cliente, in base alle convenzioni sottoscritte tra TPAY e soggetti convenzionati con i Beneficiari o direttamente con i Beneficiari. L'informativa resa da TPAY al

Cliente comprende informazioni di carattere generale e/o istruzioni di carattere operativo relative ai Singoli Servizi interessati, nonché termini e condizioni di utilizzo dei nuovi Singoli Servizi le quali resteranno disponibili al Cliente all'interno del Sito Web, dell'Area

Riservata, dell'App e/o del Sito Mobile. L'elenco completo dei Singoli Servizi utilizzabili/attivati su richiesta del Cliente resterà disponibile per tutta la durata del Contratto all'interno dell'Area Riservata con tutte le condizioni e termini di utilizzo, le condizioni economiche ed eventuali dettagli di spesa (inclusi se del caso i tassi di cambio e di interesse applicabili).

4.5. Ove il Cliente decida autonomamente di attivare Singoli Servizi che comportino eventuali costi aggiuntivi non previsti nel Documento di Sintesi o nel Foglio Informativo, TPAY richiederà al Cliente l'accettazione di specifiche norme e condizioni che definiscono oneri, costi e i limiti di utilizzo del Singolo Servizio (inclusi limiti e costi applicati da eventuali soggetti convenzionati con i Beneficiari per il pagamento del Servizio). Solo previa accettazione espressa da parte del Cliente di tali norme e condizioni, TPAY attiverà il nuovo Servizio e autorizzerà l'addebito di costi e oneri relativi alla fruizione del Servizio da parte del Cliente. Una volta concluso il processo di attivazione, TPAY trasmetterà al Cliente sia Foglio Informativo che un Documento di Sintesi aggiornati che sostituiranno il Foglio Informativo e Documento di Sintesi precedenti e rimarranno disponibili per sua consultazione in qualsiasi momento all'interno del Sito Web, dell'Area Riservata, dell'App e/o del Sito Mobile.

4.6. Il Cliente prende atto e accetta che l'attivazione di Singoli Servizi ai sensi del precedente paragrafo 4.5 non costituisce modifica unilaterale del Contratto da parte di TPAY in quanto può essere effettuata esclusivamente su richiesta del Cliente.

4.7. I Singoli Servizi potranno essere disattivati attraverso il ricorso a sistemi di Autenticazione Forte in qualunque momento da parte del Cliente senza spese e/o penalità seguendo le istruzioni operative di cui all'Area Riservata; a seguito della disattivazione del Singolo Servizio TPAY invierà una comunicazione al Cliente. Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare a TPAY gli importi dovuti per le Operazioni di Pagamento, compresi gli eventuali corrispettivi, spese, oneri, imposte e penali, relativi agli Ordini impartiti prima della disattivazione del Singolo Servizio. La disattivazione di un Singolo Servizio non pregiudica la validità del presente Contratto né in relazione agli altri Singoli Servizi attivati. Resta altresì fermo quanto previsto dai successivi artt. 15 e 16 del presente Contratto in tema di recesso.

#### **5. Ricezione degli Ordini, approvazione delle Operazioni e tempi di esecuzione**

5.1. Gli Ordini si considerano ricevuti nel momento in cui il Cliente abbia terminato le procedure previste per il pagamento attraverso le Soluzioni di Pagamento TPAY secondo quanto previsto dal precedente art. 4.2. Se il momento della ricezione dell'Ordine da parte di TPAY non ricorre in un Giorno Lavorativo, l'Ordine si intende ricevuto il Giorno Lavorativo successivo.

5.2. Il Cliente non può revocare gli Ordini una volta che gli stessi siano stati ricevuti da TPAY, intendendosi conferito mandato irrevocabile a TPAY per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento. L'irrevocabilità dell'Ordine non pregiudica la possibilità per il Cliente di richiedere e ottenere dal Beneficiario il rimborso dell'Operazione di Pagamento in caso di controversia con quest'ultimo, fermo restando quanto previsto dal successivo art. 7.

5.3. TPAY conferma al Cliente l'approvazione degli Ordini ricevuti mediante notifica resa disponibile sull'App, oppure, nel caso di Ordini di Pagamento impartiti attraverso Apparato Telepass, anche mediante l'invio di una notifica tramite ~~SMS~~ App e/o al numero di cellulare del Cliente, a seconda delle indicazioni dallo stesso fornite al momento della compilazione del Modulo di Adesione o successivamente.

5.4. TPAY assicura che dal momento della ricezione dell'Ordine, l'Operazione verrà eseguita entro la fine del Giorno Lavorativo successivo. TPAY è responsabile nei confronti del Cliente della corretta esecuzione degli Ordini ricevuti, in conformità con la normativa applicabile.

## **6. Obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY**

6.1. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare le Soluzioni di Pagamento TPAY in conformità con il presente Contratto e, in particolare, di:

- a) non consentire che le Soluzioni di Pagamento TPAY siano utilizzate da terzi soggetti;
- b) custodire il Dispositivo e custodire e mantenere segreti i Codici di Sicurezza relativi alle Soluzioni di Pagamento TPAY;
- c) accedere all'Area Riservata e al Sito Mobile esclusivamente attraverso dispositivi (ad esempio computer, tablet, ecc.) sui quali abbia installato adeguati programmi antivirus e firewall, ed eseguire sempre il log out al termine delle operazioni eseguite dal Cliente;
- d) custodire l'Apparato Telepass in conformità con le previsioni di cui al Contratto Telepass e, in particolare, con le disposizioni del manuale d'uso ivi contemplate.

6.2. Il Cliente ha l'obbligo di comunicare a TPAY, attraverso i canali di cui al successivo art. 13.5, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita del Dispositivo, dell'Apparato Telepass e/o di qualsiasi Codice di Sicurezza, relativo alle Soluzioni di Pagamento TPAY nonché l'esecuzione non autorizzata di Operazioni di Pagamento non appena ne venga a conoscenza. Tale comunicazione sarà gratuita e non comporterà alcuna spesa per il Cliente. Il Cliente è tenuto, sempre senza spese aggiuntive, a fornire a TPAY le informazioni e gli eventuali documenti necessari al fine di procedere, se del caso, al blocco delle Soluzioni di Pagamento TPAY e/o di qualsiasi Codice di Sicurezza. Restano fermi gli obblighi del Cliente ai sensi del Contratto Telepass per quanto riguarda i casi di furto, smarrimento, appropriazione indebita e utilizzo non autorizzato dell'Apparato Telepass.

## **7. Operazioni non autorizzate e/o eseguite in maniera**

### **inesatta e addebiti disconosciuti dal Cliente**

7.1. Il Cliente utilizza i Servizi e le Soluzioni di Pagamento TPAY in conformità alle prescrizioni del presente Contratto e secondo l'uso per il quale sono offerte e che sia consentito dalla legge. Tutte le Operazioni si ritengono effettuate in modo esatto ed autorizzate da parte del Cliente, ai sensi del consenso prestato da quest'ultimo in forza della procedura di cui all'articolo 4.2, salvo indicazione contraria dal medesimo fornita a TPAY con le modalità e nei termini previsti dal presente art. 7.

7.2. Qualora il Cliente ritenga di non aver autorizzato una determinata Operazione, o abbia smarrito o subito un furto (anche in forma virtuale mediante hackeraggio, furto cibernetico o software virus) sospetti l'uso illecito o non autorizzato dei Codici di Sicurezza o delle Soluzioni di Pagamento TPAY dovrà comunicare tempestivamente tale/i circostanza/e a TPAY attraverso i canali di cui al successivo art. 13.5. La comunicazione di cui al presente art. 7, corredata da una copia conforme della denuncia di smarrimento o uso illecito del Dispositivo, o dell'uso illecito dell'App o dell'uso non autorizzato delle Credenziali alle Autorità competenti, dovrà essere effettuata ai sensi del successivo art. 20 senza indugio e, in ogni caso, non oltre 13 mesi dalla data in cui l'Operazione sia stata addebitata al Cliente. Il Cliente, inoltre, potrà richiedere il rimborso di Operazioni di Pagamento autorizzate entro 8 settimane dalla data di addebito sul Conto di Addebito.

7.3. Nel caso in cui il Cliente invii a TPAY una comunicazione ai sensi del precedente art. 7.2, TPAY rimborserà al Cliente l'importo dell'Operazione non autorizzata senza indugio e in ogni caso entro il giorno operativo successivo a quello in cui abbia preso atto dell'Operazione non autorizzata purché sia già stato effettuato il relativo addebito da TPAY sul Conto di Addebito del Cliente.

7.4. In caso vi sia un motivato e documentato sospetto di frode da parte del Cliente, TPAY può sospendere il rimborso dando immediata comunicazione al Cliente attraverso i canali di cui al successivo art. 13.6.

7.5. Il rimborso di cui al precedente art. 7.3 non preclude la possibilità per TPAY di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione era stata autorizzata dal Cliente o che l'Operazione sia stata effettuata per frode o colpa grave del Cliente. In tal caso, TPAY ha diritto di ottenere la restituzione di quanto rimborsato. È fatto salvo il diritto al risarcimento degli ulteriori danni eventualmente subiti.

7.6. Qualora il Cliente ritenga che un'Operazione sia stata eseguita in modo inesatto, dovrà comunicare tale circostanza a TPAY attraverso i canali di cui al successivo art. 13.5 senza indugio e in ogni caso non oltre 13 mesi dalla data in cui l'Operazione sia stata addebitata al Cliente. Nel caso in cui TPAY accerti l'esistenza di errori nell'Operazione imputabili a TPAY stessa, quest'ultima provvederà a stornare il relativo addebito ed effettuare un nuovo addebito per il corretto importo, senza indugio al massimo entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'inesattezza dell'esecuzione dell'Operazione, senza

spese ulteriori a carico del Cliente.

#### **8. Responsabilità del Cliente per l'utilizzo non autorizzato delle Soluzioni di Pagamento TPAY in relazione ai Servizi previsti dal presente Contratto**

8.1. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, o con negligenza grave relativamente agli obblighi previsti a carico del Cliente per l'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY (articolo 6), il Cliente: a) non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo non autorizzato delle Soluzioni di Pagamento TPAY effettuato dopo la comunicazione di perdita, smarrimento, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato prevista dall'articolo 7.2, o anche prima di tale comunicazione, qualora tale utilizzo non autorizzato non potesse essere stato notato dal Cliente che abbia adottato un condotta diligente; b) salvo il caso in cui il Cliente abbia agito in modo fraudolento, o non abbia adempiuto agli obblighi di cui all'art. 6 con dolo o colpa grave il Cliente può sopportare, per un importo non superiore a € 50.00 (Euro cinquanta/00), la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita.

8.2. Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente prende atto e accetta espressamente che il suddetto limite di franchigia di 50,00 Euro si applica esclusivamente in relazione ai servizi prestati da TPAY e che il regime di responsabilità applicabile al Cliente in relazione ai servizi prestati da Telepass rimane soggetto alla disciplina prevista dal Contratto Telepass.

#### **9. Disconoscimento delle Operazioni non autorizzate effettuate tramite Apparato Telepass**

9.1. Qualora il Cliente venga a conoscenza di un utilizzo non autorizzato dell'Apparato Telepass, il Cliente medesimo avrà la facoltà di disconoscere, non oltre 24 ore dal ricevimento della notifica di cui al precedente art. 5.3, l'ultima Operazione effettuata nell'arco del giorno solare seguendo le istruzioni operative rese disponibili sull'App, sul Sito Mobile e/o sull'Area Riservata, senza costi aggiuntivi. In tal caso, l'importo relativo all'Operazione disconosciuta non sarà addebitato al Cliente, fermo restando l'obbligo di far pervenire a TPAY copia conforme della denuncia presentata alle Autorità competenti relativamente all'utilizzo non autorizzato dell'Apparato Telepass nei successivi 30 giorni. A seguito del disconoscimento e fino alla ricezione da parte di TPAY di copia conforme della denuncia presentata alle Autorità competenti, l'utilizzo dell'Apparato Telepass sarà sospeso ai sensi del successivo art. 14.1, lettera 14.1.a) ai fini dei Servizi prestati da TPAY ai sensi del presente Contratto.

9.2. Decorso il termine di 24 ore di cui al precedente art. 9.1, il presente art. 9 non troverà applicazione e il Cliente potrà ottenere la rettifica dell'Operazione non autorizzata ai sensi dei precedenti artt. 6, 7 e 8 del presente Contratto.

9.3. Alle eventuali Operazioni non autorizzate effettuate attraverso Apparato Telepass anteriori all'ultima Operazione eseguita nell'arco del giorno solare si applicano in ogni caso i precedenti artt. 6, 7 e 8 del presente Contratto.

9.4. Il Cliente riconosce ed accetta che Telepass Pay

attiva il Contratto solo nel momento in cui ottenga necessaria garanzia da società terze debitamente autorizzate e convenzionate per la garanzia del credito a beneficio di TPAY. Quest'ultima pertanto si riserva il diritto di non attivare il Contratto con il Cliente qualora a seguito di verifica del profilo Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto non riesca ad ottenere l'emissione della garanzia creditizia dalle società convenzionate per la garanzia del credito. Il Cliente inoltre accetta in forza dell'informativa allegata che i propri Dati Personali saranno utilizzati oltre che per le verifiche del merito creditizio, per tutte le attività di prevenzione, indagine e per le opportune verifiche di eventuali casi di frode nelle circostanze previste agli articoli 7, 8 e 9 del presente Contratto anche mediante la cessione a terzi sub-appaltatori che svolgono tali indagini e verifiche per conto di TPAY.

#### **10. Rifiuto di eseguire un Ordine di Pagamento**

10.1. In determinate circostanze TPAY può rifiutare di eseguire un Ordine di Pagamento impartito dal Cliente attraverso la App in relazione ai Servizi Telepass Pay, dandone comunicazione al Cliente attraverso una notifica istantanea in App al momento della disposizione dell'Ordine. Ciò può avvenire nei casi in cui:

- a) il Cliente non abbia fornito correttamente i dati necessari ai fini dell'esecuzione dell'Operazione di Pagamento;
- b) TPAY abbia un motivato sospetto che le Soluzioni di Pagamento TPAY siano utilizzate in modo fraudolento o non autorizzato;
- c) l'importo dell'Ordine non sia coerente con il normale livello di spesa del Cliente;
- d) l'Ordine superi eventuali limiti previsti dal Documento di Sintesi;
- e) TPAY abbia ragionevoli motivi per ritenere che il Cliente stia agendo in violazione del presente Contratto;
- f) il Cliente non abbia adempiuto i propri obblighi previsti dal presente Contratto, ivi inclusi gli obblighi di pagamento di cui all'art. 11;
- g) l'esecuzione dell'Ordine sarebbe contraria alla legge.

10.2. Qualora TPAY rifiuti di eseguire un Ordine, il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali che abbiano causato il rifiuto, sono comunicati senza indugio al Cliente con le modalità di cui al art. 13.6.

#### **11. Addebiti e rendicontazione**

11.1. Il Cliente prende atto e accetta i limiti previsti dal Foglio Informativo e dal Documento di Sintesi per la fruizione del Servizio che comportano limiti massimi di spesa cumulativi determinati per periodi temporali definiti.

11.2. Il Cliente si impegna a pagare a TPAY gli importi relativi a tutte le Operazioni di Pagamento richieste dal Cliente medesimo, nonché i corrispettivi e le eventuali spese, oneri, imposte e penali indicati nel Documento di Sintesi dovuti a TPAY a fronte dei Servizi prestati da quest'ultima ai sensi del presente Contratto, acconsentendo fin d'ora al

relativo addebito sul proprio Conto di Addebito indicato ai sensi del precedente art. 3.

11.3. Il Cliente prende atto e accetta che TPAY effettuerà gli addebiti degli importi di cui al precedente paragrafo 11.1 con cadenza mensile, fermo restando che TPAY potrà comunque effettuare addebiti inframensili sul Conto di Addebito qualora gli importi dovuti dal Cliente medesimo a TPAY raggiungano la soglia di Euro 1.000,00. In tal caso, TPAY invierà al Cliente, contestualmente all'addebito, una notifica tramite sms e/o comunicazione in App e/o posta elettronica dell'addebito effettuato. Il Cliente prende atto che, al raggiungimento del tetto massimo per tutti i Servizi previsti nel Foglio Informativo, TPAY sospenderà temporaneamente l'utilizzo di tali Servizi fino alla fine del mese in corso comunicandolo al Cliente stesso.

11.4. Fermo restando quanto previsto dal successivo art. 15, se:

(i) il Cliente comunica il recesso dal Contratto entro il quindicesimo giorno del mese di calendario, il canone mensile previsto nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi non sarà addebitato per il mese in cui il recesso è stato esercitato;

(ii) il Cliente comunica il recesso dal sedicesimo giorno del mese di calendario, sarà addebitato il canone mensile previsto dal Foglio Informativo e dal Documento di Sintesi.

L'addebito del canone mensile, laddove dovuto, avverrà in via posticipata l'ultimo giorno del mese successivo rispetto al mese di competenza.

Nel caso in cui il Cliente aderisca ad una diversa offerta di TPAY, che preveda un canone mensile differente da quello previsto per l'offerta di TPAY già attivata dal Cliente stesso, TPAY applicherà il canone mensile della nuova offerta solo se l'adesione sia avvenuta entro il quindicesimo giorno del mese di calendario; se successiva, il canone mensile della nuova offerta sarà applicato a decorrere dal mese di calendario successivo all'attivazione della stessa. In ogni caso, l'addebito del canone mensile, laddove dovuto, avverrà in via posticipata l'ultimo giorno del mese successivo rispetto al mese di competenza.

11.5. Alla data dell'addebito mensile TPAY metterà a disposizione del Cliente, attraverso l'Area Riservata, un documento riepilogativo degli importi addebitati da TPAY nel mese di riferimento (inclusi gli importi degli addebiti inframensili eventualmente già effettuati).

11.6. TPAY metterà a disposizione del Cliente, inoltre, i documenti analitici e/o le fatture relative all'acquisto di beni e/o servizi presso i Beneficiari che abbiano affidato servizi di rendicontazione e/o di fatturazione a TPAY. Le informazioni sui Beneficiari in relazione ai quali è disponibile il servizio di rendicontazione e/o di fatturazione e sulle modalità operative per la presentazione della richiesta da parte del Cliente (ove necessario) sono fornite a quest'ultimo ai sensi del precedente art. 4.4. La documentazione di cui al presente paragrafo è trasmessa al Cliente con cadenza mensile o con la diversa periodicità concordata tra TPAY e il Cliente medesimo.

11.7. Il Cliente prende atto e accetta che, finché il presente Contratto rimarrà in vigore tra il Cliente stesso e TPAY, le seguenti disposizioni troveranno applicazione:

a) il documento riepilogativo di cui al precedente art. 11.1 comprenderà anche il riepilogo degli addebiti previsti dal Contratto Telepass con la tempistica ivi stabilita (trimestrale o mensile a seconda della periodicità disciplinata nel Contratto Telepass) e sostituirà, per l'effetto, il documento contabile previsto da quest'ultimo;

b) gli importi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto e del Contratto Telepass saranno addebitati al Cliente da TPAY con la cadenza prevista nei predetti contratti in un'unica soluzione sul medesimo Conto di Addebito.

11.8. Eventuali accrediti dovuti al Cliente ai sensi del presente Contratto e/o del Contratto Telepass saranno effettuati da parte di TPAY, anche per il conto di Telepass, sul Conto di Addebito.

11.9. In caso di inadempimento agli obblighi di pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto, al Cliente potranno essere addebitati i costi relativi alle attività strumentali e/o funzionali al recupero del credito in via stragiudiziale, quantificati, in via forfettaria, nella misura di Euro 5,00 per ciascuna ipotesi di inadempimento.

## **12. Aggiornamento dell'App e/o del Sito Mobile e/o dell'Area Riservata**

12.1. TPAY può di volta in volta aggiornare o modificare l'App e/o il Sito Mobile e/o l'Area Riservata al fine di:

- conformarsi a modifiche normative e/o regolamentari;
- implementare adeguamenti tecnici e miglioramenti, anche di ampliamento della rete dei Soggetti Convenzionati o Beneficiari;
- permettere al Cliente di attivare nuovi Singoli Servizi.

12.2. Qualora i nuovi Singoli Servizi di cui al precedente art. 12.1 lettera 12.1.c) comportino costi a carico del Cliente non previsti nel Foglio Informativo o Documento di Sintesi, forniti al Cliente nella fase di sottoscrizione del presente Contratto, l'attivazione di tali Singoli Servizi è soggetta alla espressa accettazione da parte del Cliente mediante App, Sito Mobile o Area Riservata delle specifiche condizioni e termini (inclusi i termini economici) previsti per tali Servizi. Ove il Cliente decida di procedere con l'attivazione, si applicherà quanto previsto dai precedenti paragrafi 4.5 e 4.6. In caso di mancata accettazione del Cliente di termini e condizioni applicabili ai nuovi Singoli Servizi, questi ultimi non verranno attivati.

12.3. Fermo quanto previsto dal precedente paragrafo 12.2, gli aggiornamenti di cui al paragrafo 12.1 integreranno il contratto in essere con il Cliente qualora il Cliente intenda attivare nuovi Singoli Servizi o continuare ad usufruire dei Servizi prestati da TPAY ai sensi del

presente Contratto. Resta salva la possibilità per il Cliente di disattivare qualsiasi Singolo Servizio senza spese e/o penalità secondo quanto specificato nel precedente art. 4.7.

### **13. Comunicazioni alla clientela e contatti**

13.1. Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento a TPAY una copia del Contratto e del Documento di Sintesi aggiornato che ne costituisce parte integrante, i quali saranno resi disponibili anche nell'Area Riservata. L'invio del Contratto (comprensivo del Documento di Sintesi aggiornato) non comporta alcun costo per il Cliente e avviene mediante l'invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente.

13.2. TPAY trasmette al Cliente un promemoria per ogni Operazione di Pagamento effettuata tramite le Soluzioni di Pagamento TPAY contenente le seguenti informazioni: (i) dettagli che consentono l'identificazione dell'Operazione di Pagamento e del relativo Beneficiario; (ii) importo dell'Operazione nella valuta utilizzata per l'Ordine di Pagamento; (iii) spese a carico del Cliente relative all'Operazione di Pagamento e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci; e (iv) data di ricezione dell'Ordine di Pagamento; v) il tempo massimo di esecuzione dell'Operazione di Pagamento effettuata; vi) se del caso, il tasso di cambio effettivo o di riferimento da applicare all'Operazione di Pagamento. I promemoria di cui al presente paragrafo sono trasmessi al Cliente attraverso l'App, l'Area Riservata o mediante email a seconda del Singolo Servizio interessato in conformità con le indicazioni operative di volta in volta fornite da TPAY.

13.3. Oltre al promemoria per ogni Operazione di Pagamento, TPAY metterà a disposizione del Cliente mensilmente sulla App e nell'Area Riservata una lista movimentazioni con il dettaglio di tutte le operazioni di Pagamento e gli addebiti effettuati la App e Apparato Telepass in relazione ai Servizi Telepass Pay, TPAY metterà a disposizione del Cliente, inoltre, il quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate (Documento di Sintesi aggiornato) tempo per tempo sulla App. Inoltre, il quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate (Documento di Sintesi aggiornato) tempo per tempo sulla App. Inoltre TPAY metterà a disposizione del Cliente, una volta l'anno (nonché alla scadenza del contratto)-su supporto durevole in Area Riservata e/o in App, una comunicazione analitica contenente il rendiconto delle operazioni di pagamento effettuate tramite App per i Servizi Telepass Pay, tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate al Cliente, dal Cliente annualmente superiori a 77,47 Euro o altro importo comunicato di volta in volta da TPAY, al Cliente sarà addebitata l'imposta di bollo prevista tra gli oneri a carico del Cliente nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi.

13.4. Tutte le informazioni relative ai Servizi di TPAY e alle Operazioni di Pagamento nonché tutte le informazioni previste dal Contratto o dovute da TPAY ai sensi di legge saranno fornite al Cliente senza oneri o costi aggiuntivi. Ove il Cliente richieda informazioni ulteriori, più frequenti o con modalità diverse rispetto a quanto previsto

dal presente Contratto, il Cliente sarà tenuto a sostenerne le relative spese secondo quanto riportato nel Documento di Sintesi.

13.5. Il Cliente può contattare TPAY senza oneri o costi aggiuntivi chiamando il Servizio Clienti al numero indicato nel Foglio Informativo. In alternativa, il Cliente può contattare TPAY utilizzando l'apposita funzione di supporto online disponibile sulla App e/o l'apposito modulo presente sul sito [www.telepasspay.com](http://www.telepasspay.com).

13.6. TPAY può contattare il Cliente attraverso comunicazioni rese disponibili sull'App, ovvero tramite posta elettronica e/o numero di telefono cellulare forniti dal Cliente.

13.7. A tal fine, mediante la sottoscrizione del presente Contratto il Cliente espressamente accetta di essere contattato da TPAY tramite posta elettronica e/o numero di telefono cellulare o altre tecniche di comunicazione a distanza per fini connessi al Contratto.

13.8. TPAY è responsabile di disporre una sezione all'interno dell'Area Riservata "self-care" al Cliente, mediante la quale il Cliente potrà procedere autonomamente e direttamente ad aggiornare il proprio profilo e, quindi, i dati forniti nella fase di sottoscrizione del presente Contratto.

### **14. Sospensione delle Soluzioni di Pagamento TPAY e/o dei Singoli Servizi**

14.1. TPAY può sospendere immediatamente l'utilizzo da parte del Cliente di una o più delle Soluzioni di Pagamento TPAY e/o di uno o più dei Singoli Servizi previa comunicazione scritta inviata al Cliente, per giustificati motivi, tra cui, a titolo esemplificativo e non limitativo, nei casi in cui:

- a) TPAY abbia ragionevoli dubbi circa la sicurezza delle Soluzioni di Pagamento TPAY;
- b) sia necessario procedere con la sospensione per motivi legati alla gestione del rischio di credito o di riciclaggio (ad esempio quando vengano raggiunti i limiti di spesa previsti nel Foglio Informativo);
- c) TPAY abbia un motivato sospetto che la App e/o l'Apparato Telepass e/o i Singoli Servizi siano stati utilizzati in modo fraudolento o con dolo o colpa grave o in modo non autorizzato da parte del Cliente;
- d) il Cliente non esegua l'aggiornamento dell'App ai sensi del precedente art. 12, ove ciò sia necessario alla fruizione di uno o più dei Singoli Servizi;
- e) TPAY abbia un motivato sospetto che il Cliente abbia violato i propri obblighi contrattuali, ivi incluso l'obbligo di pagare gli importi dovuti a TPAY ai sensi del precedente art. 11;
- f) TPAY sia impossibilitata di effettuare gli addebiti sul Conto di Addebito per qualsiasi motivo non imputabile a TPAY;
- g) Salvi i casi di cui alla precedente lettera f) TPAY abbia ragionevoli dubbi circa la sicurezza delle Soluzioni di Pagamento TPAY o se abbia fondato motivo sull'utilizzo fraudolento delle stesse;



h) sia necessario procedere con la sospensione per motivi legati alla gestione del rischio di credito.

i) l'importo dell'Ordine effettuato non sia coerente con il normale livello di spesa del Cliente.

14.2. Qualora la previa comunicazione di sospensione non sia possibile, Il Cliente verrà informato senza indugio di tale sospensione e delle ragioni ad essa sottese, appena possibile salvo che ciò possa ragionevolmente compromettere le misure di sicurezza o risulti contrario alla legge.

14.3. TPAY revoca la sospensione e, se del caso, rilascia gratuitamente e tempestivamente nuovi Codici di Sicurezza, o l'Apparato Telepass smarrito o illecitamente sottratto qualora siano cessate le ragioni che hanno portato alla sospensione delle Soluzioni di Pagamento TPAY e/o dei Singoli Servizi.

14.4. Nel caso di sospensione ai sensi dell'articolo 14.1 c) salvo quanto previsto dall'articolo 8 del presente Contratto e dalla sezione Rischi Tipici dei Servizi di Telepass Pay, il Cliente non avrà diritto ad alcun risarcimento del danno eventualmente subito per la sospensione delle Soluzioni di Pagamento TPAY e/o dei Singoli Servizi ai sensi del presente articolo, anche qualora i sospetti o i dubbi di TPAY di cui al precedente art.

14.1 si rivelino successivamente infondati.

14.5. Qualora fosse necessario effettuare interventi di manutenzione ordinaria sulle Soluzioni di Pagamento TPAY, tutte o alcune delle loro funzioni potrebbero temporaneamente non essere disponibili. In tali casi, TPAY si impegna a fornire un adeguato preavviso al Cliente sul Sito Web e/o con le modalità di cui all'art. 13.6.

14.6. Qualora fosse necessario effettuare interventi di manutenzione straordinaria sulle Soluzioni di Pagamento TPAY conseguenti, ad esempio, a guasti tecnici o errori di sistema, TPAY si impegna a comunicare tale circostanza al Cliente in via preventiva ove possibile mediante i canali di cui all'articolo 13.5 e a ripristinare il funzionamento delle Soluzioni di Pagamento TPAY appena possibile.

14.7. TPAY non è ritenuta responsabile per ogni conseguenza derivante dall'indisponibilità delle Soluzioni di Pagamento. TPAY a seguito di qualsiasi problema tecnico che risulti essere fuori dal proprio controllo, quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'indisponibilità di connettività e problemi tecnici riferibili ai dispositivi del Cliente.

#### **15. Diritto di ripensamento**

15.1. TPAY e il Cliente si danno atto che il Contratto sottoscritto mediante le modalità di cui all'art. 3 si configura come un "contratto a distanza".

15.2. Ai sensi delle pertinenti norme del Codice del Consumo, il Cliente potrà recedere dal Contratto entro il termine di 14 giorni decorrenti dalla Data di Conclusione del Contratto stesso, senza penalità e senza spese. Prima dello scadere del suddetto termine, il Cliente può comunicare per

iscritto a TPAY che intende avvalersi del diritto di recesso attraverso raccomandata a/r o mediante email ai recapiti indicati nel Foglio Informativo o mediante apposita funzione resa disponibile sull'Area Riservata. Il Cliente che esercita il diritto di ripensamento previsto dal presente paragrafo è tenuto a pagare solo gli importi relativi agli Ordini di Pagamento eseguiti fino alla data di comunicazione del recesso.

#### **16. Durata, recesso e risoluzione del Contratto. Tempi massimi di chiusura del rapporto**

16.1. Il presente Contratto ha durata indeterminata, fermo restando quanto previsto dal precedente art. 15 e dai successivi paragrafi del presente art. 16.

16.2. Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 15, il Cliente può recedere in ogni momento dal presente Contratto, senza penalità e senza spese di chiusura, tramite apposita comunicazione o tramite funzionalità messa a disposizione al Cliente da TPAY, anche tramite App, le cui modalità sono indicate nel Foglio Informativo. L'efficacia del recesso è condizionata dall'integrale rimborso da parte del Cliente di tutti gli importi dovuti a TPAY e dall'adempimento a tutte le obbligazioni previste dal presente Contratto.

16.3. TPAY ha il diritto di recedere dal presente Contratto inviando un preavviso scritto al Cliente almeno 2 mesi prima dell'efficacia del recesso, secondo le modalità di cui al precedente art. 13.6.

16.4. Se sussiste un giustificato motivo, TPAY può recedere dal Contratto con effetto immediato ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 33, comma 3, del Codice del Consumo, dandone comunicazione al Cliente. A scopo meramente esemplificativo e non esaustivo, tale recesso con effetto immediato di TPAY potrà avvenire per uno dei seguenti motivi: a) gestione del rischio di riciclaggio, b) insolvenza del Cliente, c) utilizzo fraudolento delle Soluzioni di Pagamento TPAY e/o dei Singoli Servizi da parte del Cliente, d) mancato aggiornamento dell'App che impedisca l'erogazione dei Servizi da parte di TPAY, e) variazioni delle condizioni economiche e/o dello stato giuridico del Cliente tali da aumentare in maniera significativa il rischio di inadempimento del Cliente stesso e f) impossibilità per TPAY di effettuare gli addebiti sul Conto di Addebito per qualsiasi motivo non imputabile a TPAY.

16.5. TPAY disabiliterà l'utilizzo della App, e quindi la fruizione dei Singoli Servizi, alla data di ricezione del recesso del Cliente. Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare a TPAY gli importi dovuti per le Operazioni di Pagamento, compresi i corrispettivi e gli oneri, relativi agli Ordini impartiti in relazione alla fruizione dei Singoli Servizi ed eseguiti a tale data; a tal fine, il mandato all'incasso conferito dal Cliente a TPAY resterà efficace fin quando TPAY non avrà proceduto con successo alla riscossione delle somme dovute ai sensi del presente Contratto.

16.6. Il Contratto si risolverà di diritto se il Cliente non adempie le proprie obbligazioni previste nel Contratto agli artt. 6 (obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento), 11 (addebito e fatturazione), 22 (diritti di proprietà intellettuale). Fermo restando in ogni caso

quanto dedotto al precedente 16.5, in caso di recesso da parte del Cliente, TPAY provvederà alla chiusura del rapporto entro 15 (quindici) giorni di calendario decorrenti dalla data di efficacia del recesso di cui alla precedente clausola 16.2.

16.7. Nel caso in cui il Cliente receda dal Contratto Telepass, le disposizioni del presente Contratto relative all'effettuazione di Operazioni di Pagamento per il tramite dell'Apparato Telepass diverranno inefficaci, ferma restando l'efficacia di tutte le altre disposizioni, nei limiti in cui esse siano applicabili alle altre Soluzioni di Pagamento TPAY. Inoltre nel caso di recesso dal Contratto Telepass, potrebbero variare le condizioni economiche applicate al Cliente per i Servizi di Telepass Pay, ove previsto dal Foglio Informativo e dal Documento di Sintesi.

#### **17. Rapporti con i Beneficiari**

17.1. TPAY è estranea al rapporto del Cliente con i Beneficiari e non è responsabile per la sicurezza, legalità, qualità o qualsiasi altra caratteristica dei beni e/o dei servizi acquistati/pagati dai Clienti attraverso le Soluzioni di Pagamento TPAY. Eventuali reclami relativi ai beni e/o ai servizi acquistati/pagati dai Clienti attraverso le Soluzioni di Pagamento TPAY dovranno essere trasmessi direttamente ai Beneficiari.

17.2. Nel caso in cui non sia possibile effettuare il pagamento attraverso le Soluzioni di Pagamento TPAY per qualsiasi motivo, il Cliente dovrà provvedervi attraverso modalità alternative (a titolo esemplificativo, contanti o altri strumenti di pagamento accettati dal Beneficiario).

#### **18. Modifiche unilaterali del Contratto**

18.1. In presenza di giustificati motivi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, il mutamento del profilo di rischio del Cliente, esigenze operative e/o organizzative di TPAY, variazioni delle condizioni economiche generali e/o modifiche nella normativa applicabile, TPAY si riserva di modificare, anche in senso sfavorevole al Cliente, il presente Contratto (comprensivo del Documento di Sintesi e delle condizioni economiche ivi riportate) seguendo la procedura di cui al presente articolo.

18.2. Nel caso in cui TPAY intenda modificare il Contratto ai sensi del precedente art. 18.1, nonché più in generale a norma dell'articolo 126 *sexies* del TUB, dovrà comunicare al Cliente tramite posta elettronica le modifiche previste almeno 2 mesi prima della data stabilita per la loro applicazione. Tali modifiche si intenderanno tacitamente accettate dal Cliente a meno che il medesimo, prima della data prevista per la loro applicazione, comunichi per iscritto mediante email all'indirizzo di posta elettronica indicato nel Foglio Informativo, che non intende accettare le stesse e che intende recedere dal Contratto. Il suddetto recesso non comporterà alcuna penalità o costo per il Cliente, fermo restando che il Cliente dovrà immediatamente cessare l'uso delle Soluzioni di Pagamento TPAY e che il Cliente stesso rimarrà responsabile per qualsiasi Ordine impartito fino alla data di efficacia del recesso, secondo quanto previsto dal presente Contratto.

18.3. Il Cliente avrà sempre diritto di ottenere la

versione aggiornata del contratto con tutte le modifiche proposte da TPAY su supporto cartaceo o altro supporto durevole tramite semplice richiesta comunicata a TPAY, a titolo gratuito.

18.4. Il Cliente prende atto che le modifiche dei tassi di interesse o di cambio utilizzati nelle Operazioni di Pagamento ai sensi del presente Contratto in senso favorevole al Cliente potranno essere applicate con effetto immediato e senza preavviso. Eventuali modifiche di tali tassi in senso sfavorevole, potranno essere applicate esclusivamente in conseguenza di una variazione dei tassi di riferimento convenuti nel contratto e solo previa comunicazione da parte di TPAY, recante le specifiche della variazione dei tassi in relazione ai tassi di riferimento.

#### **19. Lingua**

19.1. Qualora il presente Contratto, alcuni termini e condizioni ovvero qualsiasi altro documento ad esso relativo siano forniti in una lingua diversa dalla lingua italiana, quest'ultima prevarrà in caso di conflitto.

19.2. La lingua utilizzata per qualsiasi comunicazione ai sensi del Contratto sarà l'Italiano.

#### **20. Dati Personali**

20.1. I dati personali messi a disposizione di TPAY da parte del Cliente verranno trattati nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali ed in conformità a quanto indicato nella informativa ai sensi dell'Articolo 13, Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") sub Allegato 1 al presente Contratto.

#### **21. Reclami**

21.1. Qualora il Cliente non sia soddisfatto dei servizi prestati da TPAY ai sensi del presente Contratto, può rappresentare tale circostanza a TPAY, ai recapiti del Responsabile Reclami indicati nell'apposita sezione del Foglio Informativo, così che TPAY possa adoperarsi nel tentativo di risolvere il problema. Il Cliente si impegna a collaborare con TPAY e a fornire le informazioni necessarie per indagare sul reclamo e risolverlo il più rapidamente possibile. TPAY si impegna a rispondere non oltre 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo da parte del Cliente per iscritto anche mediante posta elettronica. In casi eccezionali, che non dipendono dalla volontà di TPAY, la risposta non potrà essere resa nei tempi previsti dal presente articolo e in tali circostanze TPAY si impegna a rendere noto al Cliente, nelle forme prescritte, il ritardo nella risposta e le motivazioni a cui si deve tale ritardo, comunicando un termine ulteriore per la risposta definitiva al reclamo che non sarà in ogni caso superiore a 35 giorni lavorativi.

21.2. Qualora TPAY non oltre 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo (o termine più lungo comunicato da TPAY per motivi eccezionali come previsto dal precedente articolo 21.1) non dia riscontro ovvero non dia riscontro soddisfacente per le pretese del Cliente, questi può adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituito ai sensi delle disposizioni CICR attuative dell'art. 128-bis del D.lgs. n. 385/1993, la cui disciplina è consultabile sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

21.3. In alternativa al predetto ricorso all'ABF, se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto riscontro soddisfacente da TPAY potrà esperire un tentativo di mediazione ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs. 28/2010 in base al Regolamento di Mediazione di ADR Center (in conformità con il regolamento, la modulistica e le tabelle delle indennità in vigore al momento dell'attivazione della procedura, consultabili all'indirizzo internet [www.adrcenter.com](http://www.adrcenter.com)).

## 22. Diritti di proprietà intellettuale

22.1. Ove non diversamente specificato, ogni e qualsivoglia diritto di proprietà intellettuale e/o industriale (ivi inclusi diritti d'autore e connessi) afferente al Sito Web, all'Area Riservata, all'Apparato Telepass, al Sito Mobile e all'App (nel suo complesso e in ogni sua parte, ivi incluso il software, contenuti e banche dati, nonché il marchio e i segni distintivi "Telepass Pay" e "Telepass") è e resterà di piena ed esclusiva titolarità di TPAY.

## 23. Link relativi a contenuti di Terzi

23.1. L'App e/o il Sito Web e/o l'Area Riservata possono contenere materiale pubblicitario di soggetti terzi rispetto al gruppo Telepass (ivi inclusi i Beneficiari) e/o link o collegamenti *hypertext*, anche visualizzati mediante banner pubblicitari, a pagine Internet diverse dal Sito Web o comunque non gestite da società del gruppo Telepass (di seguito, i "Contenuti di Terzi"). Resta inteso che TPAY non dispone di alcuna possibilità di controllo di detti Contenuti di Terzi e/o dei suoi rispettivi licenzianti o danti causa, a seconda dei casi, e non si assume alcuna responsabilità per disponibilità, correttezza, liceità e/o qualità degli stessi, come pure non è responsabile ad alcun titolo del contenuto e/o dell'accessibilità dei Contenuti di Terzi, né di eventuali link ivi presenti. Utilizzando l'App e, in particolare, accedendo ai Contenuti di Terzi, il Cliente potrebbe accedere a servizi forniti da soggetti diversi da TPAY, e non collegati né affiliati in alcun modo a TPAY e/o al gruppo Telepass, e che possono includere servizi a pagamento. Il Cliente ha l'onere in ogni caso di prendere visione dei termini e delle condizioni applicabili a detti servizi forniti da terzi, in particolar modo nel momento in cui si registra per tali servizi. Il Cliente prende atto ed accetta che né TPAY né il gruppo Telepass hanno alcuna responsabilità per l'addebito al Cliente di costi relativi alla fruizione di Contenuti di Terzi.

## 24. Forza maggiore

24.1. TPAY non è considerata responsabile in caso di violazione del presente Contratto dovuta a cause di forza maggiore, quali, a titolo esemplificativo, problemi di connettività alla rete internet non imputabili a TPAY.

24.2. TPAY non è considerata responsabile in caso di violazione del presente Contratto dovuta al rispetto dei propri obblighi di legge o regolamentari, ovvero all'adempimento di ordini, sentenze, provvedimenti o altri dispositivi emanati da Autorità competenti.

## 25. Invalidità parziale

25.1. Nel caso in cui uno o più articoli o disposizioni del presente Contratto siano da ritenersi illeciti o inapplicabili, in tutto o in parte, l'invalidità di tale articolo o disposizione non pregiudica la validità di tutti gli

altri articoli e disposizioni del Contratto e del Contratto medesimo.

## 26. Cessione del contratto e/o dei crediti

26.1. Il Cliente acconsente sin da ora alla cessione da parte di TPAY del Contratto ad altre società del gruppo Telepass ovvero a terzi, in ogni caso nel rispetto della normativa applicabile e senza che risulti diminuita la tutela dei diritti del Cliente, mediante semplice comunicazione scritta.

26.2. TPAY potrà inoltre cedere a terzi, in tutto o in parte, i propri crediti e relativi accessori nei confronti del Cliente. TPAY comunicherà per iscritto al Cliente la cessione dei propri crediti e relativi accessori nei confronti del Cliente nel caso in cui TPAY, in accordo con il terzo cessionario, non continui a gestire il credito nei confronti del Cliente. Tale cessione si intende sin d'ora accettata.

26.3. Il Cliente prende atto, inoltre, che eventuali soggetti terzi all'uopo individuati da TPAY potranno pagare a TPAY gli importi dovuti dal Cliente a TPAY a norma del presente Contratto. In tal caso, tali soggetti terzi saranno contestualmente surrogati da TPAY nei diritti da quest'ultima vantati nei confronti del Cliente in relazione alla specifica posizione creditoria, ai sensi dell'art. 1201 c.c. e degli accordi che TPAY potrà raggiungere con tali terzi.

26.4. Nei casi di cui ai paragrafi precedenti, il Cliente presta il proprio consenso all'invio di informazioni relative allo stesso ai terzi.

26.5. Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti o eventuali crediti nascenti dal Contratto.

## 27. Legge applicabile e foro competente

27.1. Il presente Contratto e qualsiasi controversia o reclamo (comprese le controversie precontrattuali) derivanti da o in connessione con esso o il suo oggetto o formazione sono regolati e interpretati in conformità con la legge della Repubblica Italiana.

27.2. TPAY e il Cliente riconoscono e concordano che per la risoluzione di qualsiasi controversia o reclamo (comprese le controversie precontrattuali) derivanti da o in connessione con il presente Contratto o il proprio oggetto o la propria formazione, è competente il foro di residenza o domicilio del Cliente.