Guida al Servizio

Servizio Rimborso Pedaggio per Clienti Telepass con Premium WoW/Assistenza Stradale

Nota Bene - La presente Guida al Servizio ha la sola funzione di illustrare sinteticamente le caratteristiche principali del Servizio Rimborso Pedaggio offerto da Telepass, senza sostituire, integrare o modificare in alcun modo le Norme e Condizioni che disciplinano il Servizio stesso (disponibili sul sito www.telepass.com) ed alle quali si dovrà fare esclusivo riferimento per ogni questione inerente l'attivazione e la prestazione del Servizio Rimborso Pedaggio.

1. Destinatari del Servizio Rimborso Pedaggio per Clienti Telepass con Premium WoW/Assistenza Stradale

Il Servizio Rimborso Pedaggio è un servizio offerto e prestato da Telepass S.p.A. ("Telepass") esclusivamente in favore del Cliente titolare di un contratto relativo al servizio Telepass Family (con o senza servizio Twin/Telepass Aggiuntivo) o di un contratto relativo al servizio Telepass con Viacard (il "Contratto Telepass"), che abbia al contempo attivo il servizio Premium WoW/Assistenza Stradale sull'Apparato Telepass/Telepass Europeo o sull'Apparato aggiuntivo attraverso il quale usufruisce del servizio di telepedaggio autostradale di Telepass e che aderisca al Servizio stesso accettando le relative Norme e Condizioni (disponibili sul sito www.telepass.com), in conformità alle procedure previste da Telepass (il "Cliente").

Successivamente all'adesione, il Cliente potrà recedere dal Servizio Rimborso Pedaggio in qualsiasi momento e senza alcun costo o penalità.

Il Servizio Rimborso Pedaggio costituisce servizio aggiuntivo rispetto al Contratto Telepass ed al correlato servizio Premium WoW/Assistenza Stradale di cui è titolare il Cliente e per la sua attivazione e fruizione non è previsto alcun costo aggiuntivo a carico del Cliente stesso.

2. Descrizione del Servizio Rimborso Pedaggio

2.1. Definizioni

Nel presente testo, si intendono per:

Bollino nero	Giornata con previsione di viabilità fortemente rallentata, preventivamente indicata dal Centro Coordinamento Informazioni Sicurezza Stradale
Apparato Telepass	L'Apparato Telepass, l'Apparato Telepass Europeo e/o l'Apparato aggiuntivo sul quale il Cliente abbia attivato il servizio Premium WoW/Assistenza Stradale e che sia nella disponibilità del Cliente stesso in virtù del Contratto Telepass di cui quest'ultimo è titolare
Apparato Telepass Regolare	L'Apparato Telepass (i) che permette al Cliente la rilevazione automatica dei Transiti in ingresso e uscita dalla Rete Autostradale ed il pagamento del relativo pedaggio tramite opportuno addebito, nell'ambito del servizio di telepedaggio autostradale erogato da Telepass, e (ii) che abbia uno stato di distribuzione regolare (ossia, nella disponibilità del Cliente in forza di un Contratto Telepass in vigore) e uno stato autorizzativo regolare.
Km/h	Numero di chilometri percorsi in un'ora
Km effettivi	Chilometri che definiscono la lunghezza del percorso della singola Tratta, ovvero, i chilometri che separano il casello (o barriera) di entrata dal casello (o barriera) di uscita rilevati dall'Apparato Telepass

Incidente Segnalato	Un incidente, verificatosi sulla Tratta percorsa dal Cliente, oggetto di segnalazione da parte del CCISS - Centro di Coordinamento Informazioni sulla Sicurezza Stradale
Pedaggio	Diritto di transito pagato dall'utente delle autostrade e relativo corrispettivo in denaro versato in relazione alla classe di veicolo utilizzato nel percorso.
Rete Autostradale	L'intera rete autostradale italiana in cui sia operativo il sistema di telepedaggio Telepass, ad eccezione: • delle tratte autostradali a Sistema Aperto (es. Roma-Civitavecchia, Milano Laghi, Tangenziali, etc.); • dei Trafori (es. Monte Bianco, Gran San Bernardo e Frejus); • delle tratte autostradali con sistema di pedaggio "Free Flow", ossia, con rilevazione dei transiti dei veicoli, all'ingresso e all'uscita della tratta autostradale, attraverso appositi portali senza necessità di passare attraverso barriere/piste dedicate (es. Autostrada Pedemontana Lombarda); • delle tratte autostradali gestite da Consorzio Autostrade Siciliane. Informazioni tempo per tempo aggiornate sulle tratte autostradali che rientrano nelle categorie escluse, ai sensi delle precedenti previsioni, dalla nozione di Rete Autostradale e i cui transiti non rientrano, quindi, nell'ambito del Servizio Rimborso Pedaggio, sono pubblicate da Telepass sul Sito e sull'App.
Sistema Aperto	Sistema di esazione per cui il cliente paga un importo forfettario ogni volta che passa ad una stazione autostradale controllata (barriera o svincolo). In questo caso non è rilevato il percorso effettivo e non sono, quindi, note le origini/destinazioni e relativi tempi di percorrenza dei transiti.
Sistema Chiuso	Sistema di esazione per cui il cliente viene rilevato in entrata (tramite Apparato Telepass) e paga, in uscita, il pedaggio corrispondente al percorso effettuato. Per le autostrade gestite con questo sistema sono note tutte le informazioni sulle origini/destinazioni e relativi tempi di percorrenza dei transiti.
Ritardo	Aumento del tempo di percorrenza di una tratta autostradale in relazione alla diminuzione della velocità media tenuta.
Tempo Impiegato	La durata del Transito autostradale rilevata mediante l'Apparato Telepass ai varchi di ingresso e di uscita del veicolo dalla Rete Autostradale.
Transito	Insieme delle informazioni che definiscono in modo univoco la percorrenza del singolo Apparato Telepass Regolare a bordo del veicolo del Cliente in termini temporali (timestamp entrata ed uscita) e spaziali (casello di entrata ed uscita).
Tratta	Il percorso autostradale da un casello (o barriera) di entrata ad uno di uscita.
Velocità Media	La velocità ottenuta dividendo la lunghezza della Tratta per il tempo impiegato a percorrerla.
Velocità Media Contestuale	La Velocità Media relativa a tutti i veicoli che percorrono contemporaneamente la medesima Tratta autostradale, calcolata da InfoBlu S.p.A. ad intervalli di 15 minuti,

	sulla base di dati anonimi ed aggregati. L'attribuzione di un transito ad uno specifico intervallo è determinata dall'orario di entrata nella Rete Autostradale.
Velocità Media Storica	La Velocità Media di tutti i transiti dei veicoli avvenuti nei 30 giorni precedenti, calcolata per singola Tratta autostradale e per fascia oraria. Le fasce orarie sono: 00:01-6:00 / 06:01-12:00 / 12:01-18:00 / 18:01-24:00. L'attribuzione di un transito ad una specifica fascia oraria è determinata dall'orario di entrata nella Rete Autostradale.

2.2. Informazioni e avvisi. Il Servizio Rimborso Pedaggio consente al Cliente, senza alcun costo aggiuntivo e in conformità a quanto previsto dalla relativa Informativa resa ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679 "GDPR", di ricevere da Telepass informazioni e avvisi (tramite email, notifiche su App e gli altri strumenti consentiti) inerenti la durata di un Transito del Cliente stesso, rilevata mediante l'Apparato Telepass all'ingresso e all'uscita del veicolo dalla Tratta interessata, nel caso in cui, in presenza di Incidenti Segnalati interessanti la Tratta percorsa dal Cliente, si configuri – in ragione della Velocità Media tenuta dal Cliente stesso rispetto alla Velocità Media Storica e alla Velocità Media Contestuale della medesima Tratta – un Ritardo Rilevante (come di seguito definito).

2.3. Riconoscimento del Cash-back. Il Servizio Rimborso Pedaggio consente al Cliente di ottenere da parte di Telepass, senza alcun costo aggiuntivo a carico del Cliente stesso, il riconoscimento di una riduzione del 50% (cashback) dell'importo dovuto dal Cliente a Telepass per il pedaggio relativo a un dato Transito effettuato nell'ambito della Rete Autostradale e da pagarsi per il tramite del servizio di telepedaggio autostradale di quest'ultima società (il "Cash-back"), nel caso in cui, in presenza di Incidenti Segnalati sulla Tratta percorsa dal Cliente, si configuri un Ritardo Rilevante (come di seguito individuato) in relazione al medesimo Transito nella percorrenza della suddetta Tratta, con un limite massimo complessivo di euro 200,00 (duecento/00) per ciascun "Anno di Validità" (come di seguito definito) del Servizio Rimborso Pedaggio e per ciascun Apparato Telepass.

I Transiti autostradali per i quali è possibile, in presenza delle ulteriori condizioni previste dalle Norne e Condizioni del Servizio, il riconoscimento al Cliente di un Cash-back sono esclusivamente quelli effettuati (a) sulla Rete Autostradale con veicoli appartenenti alle classi di pedaggio A e B, le cui targhe siano regolarmente abbinate al Contratto Telepass, (b) rilevati mediante il relativo Apparato Telepass del Cliente e (c) non rientranti negli specifici casi di esclusione di cui al successivo par. 3.

2.4. Ritardo Rilevante

In relazione ad un dato Transito del Cliente, si configurerà un "**Ritardo Rilevante**" laddove, in presenza di un Incidente Segnalato dal CCISS sulla Tratta percorsa dal Cliente stesso, si verifichino, rispettivamente, tutte le condizioni di cui alla successiva lett. A) o tutte le condizioni di cui alla successiva lett. B):

A) nel caso in cui la lunghezza della Tratta autostradale percorsa dal Cliente sia inferiore a 300 Km effettivi: (i) la Velocità Media tenuta dal Cliente per percorrere tale Tratta deve essere inferiore del 50% rispetto alla Velocità Media Storica di percorrenza della medesima Tratta; (ii) la Velocità Media Contestuale inerente la predetta Tratta percorsa dal Cliente deve essere inferiore a 120 km/h;

B) nel caso in cui la lunghezza della Tratta autostradale percorsa dal cliente sia pari o superiore a 300 Km effettivi: (i) la Velocità Media tenuta dal Cliente per percorrere tale Tratta deve essere inferiore del 35% rispetto alla Velocità Media Storica di percorrenza della medesima Tratta; (ii) la Velocità Media Contestuale inerente la predetta Tratta percorsa dal Cliente deve essere inferiore a 125 km/h.

Il calcolo della Velocità Media Storica di percorrenza viene effettuato qualora sulla Tratta autostradale percorsa dal Cliente siano stati registrati, nella medesima fascia oraria, almeno 30 transiti di veicoli appartenenti alle classi di pedaggio A e B, negli ultimi 30 giorni.

Nel caso in cui non sia possibile raggiungere il numero di 30 transiti per fascia oraria, verranno considerati i transiti registrati sulla tratta autostradale negli ultimi 30 giorni indipendentemente dalla fascia oraria.

Qualora non sia possibile registrare sulla tratta autostradale almeno 30 transiti negli ultimi 30 giorni, la condizione si considera comunque rispettata se la Velocità Media tenuta dal Cliente per percorrere la Tratta autostradale sia pari od inferiore a 50km/h, indipendentemente dalla lunghezza della Tratta stessa.

Al fine del riconoscimento del Cash-back, una Tratta si considera interessata da un Incidente Segnalato nel periodo intercorrente dalla segnalazione di avvenuto incidente da parte del CCISS - Centro di Coordinamento Informazioni sulla Sicurezza Stradale, sino alla segnalazione di chiusura incidente effettuata dallo stesso CCISS; in caso di mancata segnalazione della chiusura incidente, tale periodo avrà una durata massima di 6 ore.

I dati e le informazioni relative agli Incidenti sulla Rete Autostradale sono forniti dal CCISS quotidianamente, a fine giornata. Telepass, pertanto, non risponde in caso di mancata/errata segnalazione da parte del CCISS.

I dati relativi alle Velocità Medie sono rilevati, per conto di Telepass, da InfoBlu S.p.A., quotidianamente, a fine giornata, sulla base di dati anonimi e aggregati.

I dati relativi ai transiti vengono trasmessi a Telepass dalle società che gestiscono le reti autostradali interessate, di regola entro 72 ore dall'avvenuto transito. Telepass, pertanto, non risponde in caso di mancata/errata comunicazione da parte delle società che gestiscono le suddette reti autostradali.

Il trattamento dei dati, le elaborazioni ed i calcoli funzionali alla verifica della sussistenza di un Ritardo Rilevante ai fini del riconoscimento del Cash-back e della definizione dell'importo dello stesso sono effettuati da Telepass, anche avvalendosi di uno o più soggetti esterni fornitori di servizi.

2.5. Condizioni e limiti del Cash-Back

Nel caso in cui, in presenza di Incidenti Segnalati sulla Tratta percorsa dal Cliente nell'ambito della Rete Autostradale, si configuri, in relazione al relativo Transito del Cliente, un Ritardo Rilevante, Telepass, qualora non sussista una delle cause di esclusione di seguito indicate, riconoscerà al Cliente (che abbia già aderito al Servizio Rimborso Pedaggio), sulla relativa rendicontazione e al momento dell'addebito, una riduzione del 50% (cashback) dell'importo dovuto da quest'ultimo alla stessa Telepass per il pedaggio relativo al medesimo Transito e da pagarsi per il tramite del servizio di telepedaggio autostradale di quest'ultima società (il "Cash-back"), **con un limite massimo complessivo di euro 200,00 (duecento/00) per ciascun "Anno di Validità"** del Servizio Rimborso Pedaggio e per ciascun Apparato Telepass.

Per "Anno di Validità" del Servizio Rimborso Pedaggio si intende il periodo temporale intercorrente dalle ore 00.00 del 22 marzo di ciascun anno alle ore 23.59 del 21 marzo dell'anno successivo, indipendentemente dalla data di attivazione, da parte del Cliente, del Servizio Rimborso Pedaggio e/o dalla successiva attivazione, da parte dello stesso, del servizio Premium WoW/Assistenza Stradale su un ulteriore Apparato Telepass.

I Transiti autostradali per i quali Telepass riconosce il Cash-back potranno essere visualizzati dal Cliente mediante l'App. L'esatto ammontare dell'importo del Cash-Back previsto verrà determinato in favore del Cliente nell'ambito della rendicontazione interessata e potrà essere visualizzato dal Cliente stesso mediante l'App. Qualora, per qualsiasi causa, un Cash-back non sia riconosciuto nella medesima rendicontazione in cui è addebitato l'importo del pedaggio dovuto dal Cliente a Telepass per il Transito in relazione al quale si è configurato il Ritardo Rilevante, tale Cash-back verrà riconosciuto al Cliente nell'ambito nella prima

rendicontazione utile successiva, in relazione agli ulteriori addebiti da effettuarsi sul conto del Cliente ai sensi del Contratto Telepass interessato.

3. Esclusioni

Il riconoscimento del Cash-back è escluso, anche qualora in relazione ad un determinato Transito del Cliente si configurerebbe un Ritardo Rilevante, in ciascuno dei seguenti casi:

- Tempo Impiegato per percorrere la Tratta inferiore a 30 minuti;
- Transiti relativi a classi di pedaggio 3, 4 e 5;
- Transiti avvenuti nelle giornate contrassegnate da Bollino nero;
- Transiti il cui tempo di percorrenza sia superiore alle 24 ore;
- guerra, occupazione o invasione militare, insurrezione, atti di terrorismo o sabotaggio e atti vandalici;
- esplosione o emanazione di calore o radiazioni, provocate da trasmutazioni del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche, contaminazione radioattiva;
- tumulti popolari, sommosse e scioperi;
- provvedimenti imposti dall'Autorità;
- frode, truffa, saccheggio, malversazione e loro tentativi;
- mancata o anormale produzione o distribuzione di energia elettrica*;*
- alterazione, perdita dell'uso o della funzionalità, totali o parziali, di dati e di ogni altro sistema di elaborazione basato su microchip o logica integrata;
- mancata, errata o incompleta trasmissione elettronica dei dati e/o delle altre informazioni sopra indicati, necessari per la verifica della sussistenza delle condizioni per il riconoscimento dei Cash-back;
- "**Cyber Risk**", ossia, qualsiasi disservizio/guasto, direttamente o indirettamente conseguente, in tutto o in parte, ad atti dolosi che diano luogo o provochino:
    - manipolazione, corruzione, distruzione, distorsione, cancellazione ed ogni altro evento che produca modifiche (anche parziali) a dati, codici, programmi software o ad ogni altro set di istruzioni di programmazione;
    - attacchi informatici/computer hacking;
    - computer virus o programmi affini (trojans, worms, malware, ecc);
    - danneggiamenti di sistemi elettronici di elaborazione dati o computer e/o perdita di dati o programmi (salvo che tale danno sia causato da incendio, esplosione o scoppio);
    - violazione del D.Lgs. 101/2018 e successive modifiche ed integrazioni in materia di protezione dei dati;
- Transito relativo a veicoli di soccorso (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, Polizia di Stato, Ambulanze, etc.) o a veicoli di proprietà delle Concessionarie Autostradali;
- Transito relativo a veicoli di proprietà di dipendenti delle Concessionarie Autostradali o veicoli di proprietà di ditte o società terze che stiano effettuando lavori di manutenzione per conto delle Concessionarie Autostradali;
- Transito relativo a veicoli di proprietà di dipendenti di società terze che operano all'interno della rete autostradale (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, dipendenti dei servizi di ristorazione o di erogazione carburante);
- Transiti per i quali sia stato disposto un atto di liberalità, su iniziativa di Telepass o dei gestori delle Tratte autostradali, finalizzato all'esenzione del pagamento del pedaggio da parte del Cliente.