

NORME E CONDIZIONI

(Versione Luglio 2021)

Premessa

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, n. 449, capitale sociale € 702.983,00, interamente versato, iscritta nel Registro delle imprese di Roma con il n. di codice fiscale 14070851002, società soggetta all’attività di direzione e coordinamento di Telepass S.p.A., e autorizzata dalla Banca d’Italia come Istituto di Moneta Elettronica e iscritta all’Albo degli IMEL con il n. 17 (di seguito “TPAY”), e soggetta alla vigilanza della Banca d’Italia — e il Cliente identificato nel Modulo di Adesione.

Le Norme e Condizioni disciplinano il rapporto tra la Società e il Cliente per la fruizione dei servizi di pagamento prestati da TPAY, in base all’offerta scelta dal Cliente in fase di adesione o in momento successivo, tramite un dispositivo mobile – la App come di seguito definita, anche non mobile (es: Apparato Telepass), appositamente individuato da TPAY e volta per volta comunicato al Cliente, che permette allo stesso di effettuare operazioni di pagamento, anche tramite il circuito TPAY, addebitate sul conto corrente indicato dal Cliente nel Modulo di Adesione

Definizioni

Account: il complesso dei dati identificativi del Cliente, che gli consentono l’accesso ai Servizi di Telepass Pay e che 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), 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 – altresì - al Cliente di impartire Ordini di Pagamento.

Area Riservata: la sezione del Sito Web e/o dell’App riservata al Cliente tramite la quale il Cliente, inserendo le Credenziali e meccanismi di Autenticazione Forte, può avere accesso alle informazioni rese disponibili da TPAY a funzionalità relative alla gestione del presente Contratto,

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 Convenzionati: i soggetti pubblici o privati che accettano le Soluzioni di Pagamento ai fini della fruizione dei Singoli Servizi di Telepass Pay e per cui Telepass Pay si avvale o da cui ottiene mandato per eseguire Operazioni di Pagamento da parte dei propri Clienti in relazione ai Servizi Telepass Pay.

Clienti: Clienti Telepass Pay o Clienti Telepass, o nuovi clienti, che sottoscrivono il Contratto, 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.

Comunicazione: una comunicazione effettuata ai sensi dell’articolo 13 del presente Contratto, o altra comunicazione alla clientela mediante pubblicazione sulla App e/o sul Sito Web.

Conto di Addebito: conto corrente bancario detenuto dal Cliente presso un istituto di credito e indicato dal Cliente per l’addebito degli importi dovuti a TPAY

ai sensi del presente Contratto nonché degli importi dovuti a Telepass per la fruizione dei Servizi Telepass.

Contratto Telepass: Contratto sottoscritto dal Cliente con Telepass.

Credenziali: numero di cellulare e pin che consentono al Cliente di accedere all’App oppure *username* e *password* di accesso all’Area Riservata.

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 Telepass Pay inviata tramite posta elettronica ordinaria all’indirizzo fornito dal Cliente al momento dell’adesione stessa.

Dati Personali: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile; si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all’ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.

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

Disposizioni Trasparenza: Provvedimento di Banca d’Italia recante la disciplina della “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”, tempo per tempo integrato.

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 e richiesto ai sensi delle Disposizioni Trasparenza

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. 12) del Regolamento (UE) n. 910/2014, utilizzata dal Cliente per la sottoscrizione del presente Contratto.

Foglio Informativo: il documento, richiesto ai sensi delle Disposizioni Trasparenza, 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: qualsiasi Giorno di Calendario in cui le banche siano aperte al pubblico sulla piazza di Roma ed in cui il *Trans-European Automated Real Time Gross Transfer System (TARGET2)* (o qualsiasi sistema che lo sostituisca) sia aperto alle contrattazioni.

Modulo di Adesione ai Servizi Telepass Pay e di Adeguata Verifica (nel prosieguo anche solo **Modulo di Adesione**): il modulo di adesione ai Servizi Telepass Pay e di adeguata verifica della clientela in formato elettronico, che viene generato a seguito del completamento della procedura guidata nell’Area Riservata e che deve essere debitamente sottoscritto dal Cliente, con modalità digitale, in conformità a quanto previsto dall’art. 3 del Contratto, al fine dell’adesione da parte del Cliente ai Servizi Telepass Pay.

Normativa Antiriciclaggio: il D.lgs. n. 231/2007 e s.m.i., le relative disposizioni attuative di Banca d’Italia e ogni altra disposizione normativa, regolamentare e di vigilanza, avente ad oggetto la prevenzione dell’utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo

Norme di Utilizzo dei Singoli Servizi: indica le norme e condizioni che il Cliente deve accettare al primo utilizzo di ogni Singolo Servizio che intende utilizzare o che deve accettare successivamente qualora sia richiesto prima della fruizione del Singolo Servizio.

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, ai fini dell’accesso all’Area Riservata

Operazione di Pagamento o Operazione: i pagamenti o gli acquisti di beni

e/o servizi effettuati dal Cliente attraverso la App o l'Apparato Telepass relativi ai Servizi Telepass Pay.

Ordine di Pagamento o Ordine: qualsiasi istruzione data da un Cliente a TPAY con la quale viene richiesta l'esecuzione di una o più Operazioni di Pagamento.

PIN: codice scelto dal Cliente seguendo le istruzioni di cui all'App che consente al Cliente stesso di accedere all'App.

Reclamo; ogni atto con cui un Cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta a Tpay un determinato comportamento o una determinata omissione.

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

Servizi Telepass: i servizi prestati da Telepass ai sensi del Contratto Telepass.

Servizi 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, ecc.) che il Cliente può di volta in volta utilizzare/attivare e disattivare tramite l'App e il cui accesso è possibile solo a seguito di accettazione delle specifiche Norme di Utilizzo dei Singoli Servizi.

Sito Web: il sito internet di TPAY www.telepasspay.com.

Soluzioni di Pagamento: l'App, l'Apparato Telepass, l' e ogni altro dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra l'utente di servizi di pagamento e TPAY in qualità di prestatore di servizi di pagamento e utilizzate per disporre un ordine di pagamento.

Telepass: Telepass S.p.A., società 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 emette e distribuisce moneta elettronica e fornisce i servizi di pagamento descritti nel Foglio Informativo.

Nel presente Contratto, qualora le circostanze non richiedano altrimenti, l'uso del genere maschile si intende comprensivo del genere femminile e ogni riferimento al singolare include anche il plurale e viceversa.

Inoltre, il riferimento a qualsiasi contratto dovrà intendersi come riferimento a tale contratto così come di volta in volta modificato e/o integrato e anche qualsiasi riferimento ad una legge, decreto legislativo, decreto-legge o altro atto o provvedimento normativo dovrà intendersi come un riferimento a tale legge, decreto legislativo, decreto-legge o altro atto o provvedimento normativo come di volta in volta modificato e/o integrato e/o sostituito.

2. Oggetto

2.1. Il presente Contratto disciplina la prestazione di Servizi Telepass Pay da parte di TPAY al Cliente che consentono a quest'ultimo di effettuare pagamenti o acquistare beni e/o servizi attraverso la App presso tutti i Beneficiari Convenzionati, a valere sul Conto di Addebito indicato dal Cliente al momento della sottoscrizione del presente Contratto.

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 prescelta oppure effettuare delle variazioni che determinino in base ai Singoli Servizi inclusi:

- (i) un aumento del canone mensile (**Upgrade**);
- (ii) 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.

3. Sottoscrizione del Contratto

3.1. La sottoscrizione del presente Contratto è riservata ai Clienti che abbiano sottoscritto un Contratto Telepass e, 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.

3.2. TPAY, in tempo utile prima della sottoscrizione del presente Contratto, rende disponibile al Cliente il Foglio Informativo e consegna al Cliente tramite pubblicazione sul Sito Web o in App, a titolo gratuito, copia di tutta la documentazione informativa relativa ai Servizi Telepass Pay, completa di Foglio Informativo, delle Norme e Condizioni, Informativa sul trattamento dei dati e del Documento di Sintesi frontespizio del Contratto.

3.3. Per la formalizzazione del Contratto, il Cliente è tenuto ad accedere alla App e/o al Sito Web e compilare in tutte le sue parti l'apposito Modulo di Adesione in formato elettronico seguendo le istruzioni indicate sulla stessa App, inserendo i dati anagrafici (cognome e nome, codice fiscale, indirizzo di residenza, e-mail, numero di telefono), un documento di identità valido (con una scadenza prevista non inferiore ai successivi 60 giorni) e copia del codice fiscale ove richiesto, e le coordinate bancarie in formato IBAN del Conto di Addebito o le altre informazioni richieste da TPAY in conformità ad altre modalità di addebito messe a disposizione dalla stessa e prescelte dal Cliente. Al termine di questa prima fase, subordinatamente alle verifiche effettuate da parte di TPAY (che potrà anche avvalersi, a tal fine, dell'ausilio di soggetti terzi), il Cliente potrà procedere alla sottoscrizione del Contratto.

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 prende 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 prendere visione e ad accettare le condizioni di utilizzo e funzionamento della stessa. Il Contratto si considererà perfezionato alla Data di Conclusione del Contratto. In ogni caso, maggiori informazioni relative alle caratteristiche e alle modalità di utilizzo della Firma Elettronica Qualificata sono previste nel le condizioni di utilizzo e funzionamento accettate in fase di adesione e predisposte dall'Ente Certificatore nonché reperibili nel manuale operativo pubblicato sul sito dello stesso Ente Certificatore e disponibile all'atto della sottoscrizione del Contratto mediante collegamento ipertestuale (*link*).

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 dell'art. 2.1 e 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 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. A seguito delle verifiche effettuate, TPAY invierà al Cliente, entro 20 (venti) Giorni Lavorativi, una Comunicazione per rendere nota l'attivazione dei Servizi Telepass Pay. Il Cliente deve comunicare tempestivamente a Telepass Pay l'eventuale modifica dell'IBAN del Conto di Addebito tramite specifica funzione presente in Area Riservata. 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 non attivare o sospendere l'utilizzo della App, e quindi dei Singoli Servizi, 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 al precedente articolo 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 30 (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 Conto di Addebito: (i) degli importi dovuti a TPAY ai sensi del presente Contratto, nonché (ii) l’addebito diretto degli importi dovuti a Telepass ai sensi del Contratto Telepass, delegando TPAY a comunicare a Telepass tali modalità di addebito, anche tramite addebiti successivi nel caso in cui il primo addebito non dovesse essere correttamente ed integralmente completato. Il Cliente riconosce e accetta che tale autorizzazione potrà essere revocata 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 si avvale 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. In caso di revoca del “Mandato SEPA CORE”, senza sostituzione con altro “MANDATO SEPA CORE” su conto corrente aperto presso lo stesso o altro istituto bancario, TPAY si riserva il diritto di interrompere la prestazione dei Servizi Telepass Pay.
- 3.8. Ai fini dell’attivazione del Contratto, TPAY si riserva di effettuare verifiche relative all’affidabilità creditizia del Cliente, nonché di richiedere, ad una società autorizzata per legge all’esercizio dell’emissione di garanzie o da altra società finanziaria, di garantire l’adempimento delle obbligazioni discendenti dal Contratto. In caso di attivazione della garanzia, tale società può surrogarsi nei diritti di TPAY verso il Cliente inadempiente. In ragione di ciò, TPAY, per poter perfezionare un Contratto, procede alla verifica della sua affidabilità creditizia nel rispetto della legge e con le modalità descritte nella relativa informativa. A tal fine, TPAY utilizzerà, per il tramite di società a ciò autorizzate, dati che lo riguardano estratti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali, a titolo di esempio, pignoramenti, sequestri, ecc). 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 Cliente. Il conferimento dei dati è obbligatorio per le finalità di cui sopra e per poter stipulare un Contratto con Telepass Pay. Il Cliente riconosce ed accetta che TPAY attiva il Contratto solo nel momento in cui, in base agli esiti riscontrati (a seguito delle procedure interne in tal senso adottate), ritenga che il Cliente sia affidabile o ottenga la predetta garanzia da società terze 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 ritenga il Cliente affidabile o non riesca ad ottenere l’emissione di tale garanzia creditizia dalle società convenzionate per la garanzia del credito. Il Cliente inoltre riconosce 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

comunicazione a terzi che svolgono tali indagini e verifiche per conto di TPAY come descritto nell’informativa sul trattamento dei Dati Personali sub allegato 1.

- 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 da parte del Cliente in relazione ai Servizi Telepass Pay, ai sensi del successivo art. 14.1, lettera e), ovvero recedere dal Contratto con effetto immediato secondo quanto previsto dal successivo art. 16.4.

4. Utilizzo della App 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, e l’Apparato Telepass, ove abilitato.
- 4.2. Per impartire Ordini di Pagamento, il Cliente potrà utilizzare le Soluzioni di Pagamento 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 dispositive 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 ai Beneficiari Convenzionati di effettuare il pagamento attraverso l’Apparato Telepass, ovvero avvicinare la propria autovettura ad appositi sensori installati presso i Beneficiari Convenzionati e seguire la procedura richiesta ai fini dell’Autenticazione Forte. Tali modalità potranno essere eventualmente integrate da ulteriori istruzioni operative fornite da TPAY al Cliente di tanto in tanto in relazione ai Singoli Servizi;
- 4.3. L’utilizzo delle Soluzioni di Pagamento in relazione ai Servizi Telepass Pay 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, salve le procedure correttive e di tutela descritte all’articolo 7 che segue.
- 4.4. TPAY informerà il Cliente, tramite App e/o Area Riservata del Sito Web, dei Singoli Servizi tempo per tempo 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 i Beneficiari Convenzionati o direttamente con i Beneficiari Convenzionati. TPAY potrà, altresì, mettere a disposizione del Cliente delle ulteriori funzionalità operative relative all’utilizzo in App dei Singoli Servizi dandone comunicazione al Cliente tramite App. 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 dell’App. All’interno dell’Area Riservata. L’elenco completo dei Singoli Servizi utilizzabili/attivati su richiesta del Cliente resterà disponibile per tutta la durata del Contratto all’interno dell’App. Tutte le condizioni economiche ed eventuali dettagli di spesa (inclusi se del caso i tassi di cambio e di interesse applicabili) sono disponibili in Area Riservata per tutta la durata del Contratto.
- 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 Beneficiari Convenzionati per il pagamento del Singolo Servizio). Solo previa accettazione espressa da parte del

Cliente di tali norme e condizioni, TPAY attiverà il Singolo Servizio e autorizzerà l'addebito di costi e oneri relativi alla fruizione di tale Singolo Servizio da parte del Cliente.

- 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 dell'Area Riservata; a seguito della disattivazione del Singolo Servizio TPAY invierà una Comunicazione al Cliente. Resta fermo l'obbligo del Cliente di corrispondere a TPAY gli importi dovuti per le Operazioni di Pagamento, compresi gli eventuali corrispettivi, spese, oneri, imposte e penali che dovessero essere dovuti, 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. 14 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 la App in relazione ai Servizi Telepass Pay 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 primo Giorno Lavorativo successivo a quello della disposizione da parte del Cliente.
- 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 verso il Beneficiario Convenzionati. L'irrevocabilità dell'Ordine non pregiudica la possibilità per il Cliente di richiedere e ottenere dal Beneficiario Convenzionato 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 in App e/o al numero di cellulare del Cliente.
- 5.4. TPAY assicura che dal momento della ricezione dell'Ordine, l'Operazione verrà eseguita entro la fine del Giorno Lavorativo successivo al Giorno Lavorativo in cui l'Ordine è stato ricevuto. 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

- 6.1. Il Cliente ha l'obbligo di:
- utilizzare le Soluzioni di Pagamento in conformità con le presenti Norme e Condizioni;
 - non consentire che le Soluzioni di Pagamento siano utilizzate da terzi soggetti, esclusi i casi espressamente consentiti in relazioni alle Norme di Utilizzo dei Singoli Servizi e con le limitazioni nelle stesse esplicitate;
 - custodire il Dispositivo e custodire e mantenere segreti le Credenziali dell'App e i Codici di Sicurezza relativi alle Soluzioni di Pagamento;
 - accedere alla App esclusivamente attraverso il Dispositivo sul quale il Cliente stesso abbia installato l'App, nonché adeguati programmi antivirus e firewall, ed eseguire sempre il log out al termine delle operazioni eseguite dal Cliente;
 - 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. 14.4, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita del Dispositivo, dell'Apparato Telepass e/o delle Credenziali e/o di qualsiasi Codice di Sicurezza, relativo alla App in relazione ai Servizi Telepass Pay 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 della App in relazione ai Servizi Telepass Pay, delle Credenziali 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 le Soluzioni di Pagamento 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 di pagamento relativa ai Servizi Telepass Pay, 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 delle Credenziali, dei Codici di Sicurezza o della App in relazione in relazione ai Servizi Telepass Pay, dovrà comunicare tempestivamente tale/i circostanza/e a TPAY attraverso i canali di cui al successivo art. 12.4. La comunicazione di cui al presente art. 7, corredata, da una copia conforme della denuncia di smarrimento del Dispositivo Mobile, 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 134 mesi dalla data in cui l'Operazione sia stata effettuata dal Cliente. Il Cliente, inoltre, potrà richiedere il rimborso di Operazioni di Pagamento autorizzate entro 8 (otto) 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 o negligenza grave da parte del Cliente, TPAY può sospendere il rimborso.
- 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, colpa o negligenza 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. 13.4 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 in relazione ai Servizi Telepass Pay.

- 8.1. Relativamente agli obblighi previsti a carico del Cliente per l'utilizzo della App in relazione ai Servizi Telepass Pay di cui all'articolo 6 il Cliente a) salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo non autorizzato delle Soluzioni di Pagamento effettuato dopo la comunicazione di perdita, smarrimento, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato prevista dall'articolo 6.2, 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 cinquanta/00) 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 (ventiquattro) 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 (trenta) 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 (ventiquattro) 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.

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:
- il Cliente non abbia fornito correttamente i dati necessari ai fini dell'esecuzione dell'Operazione di Pagamento;
 - TPAY abbia un motivato sospetto che le Soluzioni di Pagamento siano state utilizzate in modo fraudolento o non autorizzato o in violazione del presente Contratto;
 - l'Ordine superi eventuali limiti previsti dal Documento di Sintesi e al Foglio Informativo;
 - il Cliente non abbia adempiuto i propri obblighi previsti dal presente Contratto, ivi inclusi gli obblighi di pagamento di cui all'art. 10;

e) 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 all'art. 12.7.

11. Addebito e rendicontazione

- 11.1. Il Cliente prende atto e accetta i limiti previsti dal Foglio Informativo e dal Documento di Sintesi comportano limiti massimi di spesa cumulativi determinati sia per periodi temporali che per la fruizione dei Singoli Servizi. Detti limiti di spesa potranno essere modificati da TPAY in ogni momento previo aggiornamento e messa a disposizione del Foglio Informativo aggiornato con gli stessi.
- 11.2. Il Cliente si impegna a pagare a TPAY gli importi relativi a tutte le Operazioni di Pagamento richieste dal Cliente nonché i corrispettivi e le eventuali spese, oneri, imposte e penali indicati nel Documento di Sintesi e nel Foglio Informativo 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, al raggiungimento da parte del Cliente di importi dovuti che superino soglie liberamente definite da TPAY, effettuare anche più addebiti inframensili sul Conto di Addebito. In tal caso, TPAY invierà al Cliente, contestualmente all'addebito, una notifica tramite sms e/o comunicazione in APP, posta elettronica dell'addebito effettuato. Il Cliente prende atto che, al raggiungimento dell'importo massimo di spesa previsto per la fruizione tutti i Singoli Servizi indicati nel Foglio Informativo, TPAY sospenderà temporaneamente l'utilizzo di tali Singoli Servizi fino alla fine del mese solare in corso comunicandolo al cliente stesso.
- 11.4. Fermo restando quanto previsto al successivo art. 15, se:
- il Cliente comunica il recesso dal Contratto entro il 15° (quindicesimo) giorno di calendario del mese solare, 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;
 - il Cliente comunica il recesso dal 16° (sedicesimo) giorno del mese di calendario, sarà addebitato il canone mensile previsto dal Foglio Informativo e dal Documento 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 15° (quindicesimo) giorno di calendario del mese solare; 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 Convenzionati che abbiano affidato servizi di rendicontazione e/o di fatturazione a TPAY. Le informazioni sui Beneficiari Convenzionati 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:
- il documento riepilogativo di cui al precedente art. 11.5 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;
 - 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 € 5,00 (Euro cinque/00) per ciascuna ipotesi di inadempimento.

12. Aggiornamento dell'App

- 12.1. TPAY può di volta in volta aggiornare o modificare l'App e/o il sito web 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 Beneficiari Convenzionati;
 - permettere al Cliente di attivare/disattivare nuovi Singoli Servizi ovvero modificare il plafond mensile indicato nel Foglio Informativo entro i limiti ivi indicati.
- 12.2. Qualora i nuovi Singoli Servizi di cui al precedente art. 12.1 lettera 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 delle specifiche condizioni e termini (inclusi i termini economici) previsti per tali Singoli 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 in qualsiasi momento ciascun Singolo Servizio precedentemente attivato 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 sottoscritto, del Foglio Informativo e del Documento di Sintesi, i quali saranno resi disponibili anche nell'Area Riservata e/o nell'App. 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 la App e Apparato Telepass in relazione ai Servizi Telepass Pay contenente le seguenti informazioni: (i) dettagli che consentono l'identificazione dell'Operazione di Pagamento e del relativo Beneficiario Convenzionato; (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 messi a disposizione del Cliente in Area Riservata 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, nell'Area Telepass Pay, una lista movimentazioni con il dettaglio di tutte le operazioni di Pagamento e gli addebiti effettuati tramite la App e Apparato Telepass in relazione ai Servizi Telepass Pay. Telepass Pay metterà a disposizione del Cliente, inoltre, il quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate (Documento di Sintesi aggiornato) tempo per tempo sulla App. Inoltre, Telepass Pay metterà a disposizione del Cliente, una volta l'anno 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.
- 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
- 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. Telepass Pay 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 del funzionamento della App o dell'utilizzo dei Singoli Servizi

- 14.1. TPAY può sospendere immediatamente il funzionamento della App ai fini del pagamento dei Servizi Telepass Pay o l'utilizzo da parte del Cliente 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:
- sia necessario procedere con la sospensione per motivi legati alla gestione del rischio di riciclaggio;
 - 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;
 - 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;
 - 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;
 - TPAY sia impossibilitata di effettuare gli addebiti sul Conto di Addebito per qualsiasi motivo non imputabile a TPAY.

- f) salvi i casi di cui alla precedente lettera e) TPAY abbia ragionevoli dubbi circa la sicurezza delle Soluzioni di Pagamento o se abbia fondato motivo sull'utilizzo fraudolento delle stesse;
 - g) sia necessario procedere con la sospensione per motivi legati alla gestione del rischio di credito;
 - h) 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, qualora siano cessate le ragioni che hanno portato alla sospensione del funzionamento della App o l'utilizzo da parte del Cliente di Singoli Servizi.
- 14.4. Nel caso di sospensione ai sensi dell'articolo 14.1, lettera b), salvo quanto previsto dall'articolo 8 del presente Contratto, il Cliente non avrà diritto ad alcun risarcimento del danno eventualmente subito per la sospensione del funzionamento della App e dell'utilizzo di 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 sulla App, tutte o alcune delle sue funzioni potrebbero temporaneamente non essere disponibili. In tali casi, TPAY si impegna a fornire un adeguato preavviso al Cliente con le modalità di cui all'art. 13.7.
- 14.6. Qualora fosse necessario effettuare interventi di manutenzione straordinaria sulla App 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 13.6 e a ripristinare il funzionamento della App appena possibile.
- 14.7. TPAY non è ritenuta responsabile per ogni conseguenza derivante dall'indisponibilità della App 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 al Dispositivo 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 (quattordici) giorni decorrenti dalla Data di Conclusione del Contratto stesso, senza penalità e senza spese fatta eccezione per eventuali addebiti che saranno effettuati sul Conto di Addebito del Cliente a seguito dell'esecuzione di Ordini di Pagamento disposti dal Cliente in tale periodo per la fruizione dei Singoli Servizi. Prima dello scadere del suddetto termine, il Cliente può comunicare per iscritto a TPAY, secondo le modalità indicate nel Foglio Informativo. 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,

la 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 (due) 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) utilizzo fraudolento della App e/o dei Singoli Servizi da parte del Cliente;
 - c) mancato aggiornamento dell'App che impedisca l'erogazione dei Servizi da parte di TPAY;
 - d) variazioni delle condizioni economiche del Cliente tali da aumentare in maniera significativa il rischio di inadempimento del Cliente stesso;
 - e) impossibilità per TPAY di effettuare gli addebiti sul Conto di Addebito per qualsiasi motivo non imputabile a TPAY.
- 16.5. TPAY disabilita 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 fino 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 Rendicontazione) 22 (diritti di proprietà intellettuale).
- 16.7. Fermo restando quanto dedotto al precedente art. 16.5, in caso di recesso da parte del Cliente, TPAY provvederà alla chiusura del rapporto entro massimo 15 (quindici) giorni di calendario decorrenti dalla data di efficacia del recesso di cui alla precedente clausola 16.2.
- 16.8. Il Cliente prende atto che il recesso dal Contratto Telepass non comporta la risoluzione dal presente Contratto, secondo quanto stabilito dai contratti stipulati dal Cliente con Telepass. Resta fermo che qualora il cliente receda dal contratto Telepass non potrà più impartire Ordini di Pagamento per quei Singoli Servizi di Telepass Pay che richiedano l'utilizzo dell'Apparato Telepass.

17. Rapporti con i Beneficiari Convenzionati

- 17.1. TPAY è estranea al rapporto del Cliente con i Beneficiari Convenzionati 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. Eventuali reclami relativi ai beni e/o ai servizi acquistati/pagati dai Clienti attraverso le Soluzioni di Pagamento dovranno essere trasmessi direttamente ai Beneficiari Convenzionati.
- 17.2. Nel caso in cui non sia possibile effettuare il pagamento attraverso le Soluzioni di Pagamento per qualsiasi motivo, il Cliente dovrà provvedervi attraverso modalità alternative (a titolo esemplificativo, contanti o altri strumenti di pagamento accettati dai Beneficiari Convenzionati).

18. Modifiche unilaterali del Contratto

- 18.1. In presenza di giustificati motivi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, 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 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 i canali indicati 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 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 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") allegata al presente Contratto ("Informativa") e resa disponibile al Cliente.

21. Reclami

- 21.1. Fermo restando quanto previsto al precedente articolo 17.1, 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 (quindici) 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 (trentacinque) Giorni Lavorativi.
- 21.2. Qualora TPAY non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo (o termine più lungo comunicato da TPAY per motivi eccezionali come previsto dal precedente articolo 20.1) 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 s.m.i., la cui disciplina è consultabile sul sito 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).

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 e/o dei suoi rispettivi licenzianti o danti causa, a seconda dei casi.

23. Link relativi a contenuti di Terzi

- 23.1. L'App può contenere materiale pubblicitario di soggetti terzi rispetto al gruppo Telepass (ivi inclusi i Beneficiari Convenzionati) e/o link o collegamenti controllo di detti Contenuti di Terzi 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 non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti o eventuali crediti nascenti dal Contratto.
- 26.2. TPAY potrà inoltre cedere a terzi, in tutto o in parte, i propri crediti e relativi accessori nei confronti del Cliente TPAY.
- 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 potranno essere 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.

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.