

FOGLIO INFORMATIVO SERVIZI DI TELEPASS PAY

N. 4 Marzo 2018

INFORMATIVA SU TELEPASS PAY S.P.A.

Telepass Pay S.p.A., società per azioni con sede legale in Roma, Via A. Bergamini, n. 50, capitale sociale Euro 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. (di seguito "Telepass"), autorizzata dalla Banca d'Italia come Istituto di Moneta Elettronica e iscritta all'Albo degli IMEL con il n. 17, (di seguito "TPAY") codice ABI 36068. Sito internet: www.telepasspay.com - Indirizzo e-mail: telepasspayspa@pec.telepasspay.it.

Soggetta alla vigilanza di Banca d'Italia.

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEI SERVIZI DI TELEPASS PAY

I termini indicati nel presente documento con le iniziali maiuscole hanno il significato descritto nelle Norme e Condizioni del Contratto TPAY.

Destinatari

Il contratto che disciplina i Servizi di TPAY (il "Contratto") è riservato alle persone fisiche titolari di un conto corrente bancario o postale presso un istituto di credito o ente postale italiano ("Conto di Addebito") che abbiano sottoscritto un contratto con Telepass per la fruizione dei servizi da quest'ultima offerti (i "Clienti").

Caratteristiche

I Servizi di TPAY consentono di effettuare pagamenti o acquistare beni e/o servizi a/da soggetti pubblici e privati convenzionati con TPAY (i "Beneficiari") attraverso l'applicazione mobile "Telepass Pay" (l'"App"), il sito internet di TPAY ottimizzato per smartphone (il "Sito Mobile"), che sarà operativo previa apposita Comunicazione da parte di TPAY, l'area dispositiva disponibile all'interno dell'Area Riservata sul sito web di TPAY e di Telepass (l'"Area Dispositiva") e l'apparato fisico fornito da Telepass al Cliente (l'"Apparato Telepass") (congiuntamente definite le "Soluzioni di Pagamento TPAY").

Per usufruire dei Servizi di TPAY, sottoscrivendo il Contratto mediante compilazione dell'apposito modulo di adesione ("Modulo di Adesione Account Principale"), il Cliente potrà utilizzare un *account* di accesso all'App, al Sito Mobile e all'Area Dispositiva (l'"Account Principale"), nonché abbinare un singolo Apparato Telepass in suo possesso. TPAY potrà rendere disponibile al Cliente la possibilità di richiedere l'attivazione di un secondo *account* di accesso all'App, al Sito Mobile e all'Area Dispositiva (l'"Account Aggiuntivo"), al quale quest'ultimo potrà abbinare un eventuale secondo Apparato Telepass in suo possesso per consentire ad un soggetto terzo prescelto dal Cliente (l'"Utilizzatore") di usufruire dei servizi di TPAY secondo le modalità previste per l'Account Principale. L'Utilizzatore, per accedere ai Servizi di TPAY, dovrà aderire ad apposite norme e condizioni di utilizzo nel rispetto della normativa vigente, mediante sottoscrizione di apposito modulo di adesione ("Modulo di Adesione Account Aggiuntivo"). La possibilità di indicare un eventuale Utilizzatore per un Account Aggiuntivo sarà resa disponibile previa apposita comunicazione da parte di TPAY resa al Cliente anche tramite APP, Sito Mobile e Area Riservata del Sito.

I costi applicabili all'Account Principale e all'Account Aggiuntivo sono riportati nella sezione "Condizioni Economiche" del presente Foglio Informativo.

A fini promozionali, TPAY potrà consentire al Cliente di utilizzare gratuitamente alcuni Servizi per il periodo indicato in promozione. L'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY durante la promozione è

riservato esclusivamente al Cliente (Account Principale), che non avrà la possibilità di indicare per i Servizi in promozione un eventuale Utilizzatore per un Account Aggiuntivo.

Focus sui Singoli Servizi

I Servizi di TPAY si distinguono in diverse sottocategorie di servizi (i “**Singoli Servizi**”) che, una volta resi disponibili da TPAY, possono essere di volta in volta attivati su esplicita richiesta del Cliente, mediante l’App, il Sito Mobile o l’Area Riservata, nonché inclusi in un’offerta promozionale o pacchetto messo a disposizione del Cliente da parte di TPAY. I Singoli Servizi saranno soggetti all’accettazione da parte del Cliente di specifiche norme e condizioni di utilizzo che prevedono specifici costi e limiti applicabili nonché oneri e termini che recepiscono condizioni applicate da Soggetti Convenzionati di cui TPAY si avvale per rendere disponibile il Servizio.

Tutti i Singoli Servizi sono soggetti alle norme e condizioni generali del Contratto TPAY. Al momento del primo utilizzo/attivazione, TPAY può fornire al Cliente informazioni di carattere generale e/o istruzioni operative relative al Singolo Servizio interessato, che, insieme alle norme e condizioni di utilizzo, saranno soggette ad accettazione del Cliente e resteranno a disposizione di quest’ultimo su App, Sito Mobile, e Area Riservata del Sito di TPAY, nonché sempre accessibili al Cliente anche in forma cartacea su sua richiesta.

Fermi restando i canoni mensili e l’imposta di bollo annuale applicabili, l’esecuzione degli ordini di pagamento impartiti dal Cliente nell’ambito dei Singoli Servizi è prestata a costo zero, ad eccezione di quanto previsto nell’apposita tabella delle “Condizioni Economiche” del presente Foglio Informativo e di eventuali oneri economici imposti da terzi fornitori (“Soggetti Convenzionati”) di cui TPAY si avvale per rendere disponibile il Singolo Servizio. Eventuali oneri economici, limiti e condizioni del Singolo Servizio imposti dai Soggetti Convenzionati con TPAY o con i Beneficiari, saranno previsti e inclusi tra le norme e condizioni di utilizzo del Singolo Servizio, che il Cliente dovrà visionare ed accettare in via preventiva per accedere ed utilizzare tale Servizio.

Singoli Servizi	Descrizione
Servizio Strisce Blu	Il Servizio Strisce Blu consente al Cliente di effettuare il pagamento delle soste in stalli a raso (c.d. strisce blu) effettuate presso i Comuni convenzionati indicati nell’elenco riportato sul sito internet di TPAY. Per impartire ordini di pagamento nell’ambito del Servizio Strisce Blu, il Cliente può utilizzare l’APP e/o il Sito Mobile.
Servizio Carburante	Il Servizio Carburante consente al Cliente di effettuare il pagamento degli importi dovuti per i rifornimenti di carburante effettuati presso gli impianti di distribuzione gestiti da Beneficiari indicati nell’elenco riportato sul sito internet di TPAY. Per impartire ordini di pagamento nell’ambito del Servizio Carburante, il Cliente può utilizzare l’APP, il Sito Mobile e/o l’Apparato Telepass a seconda del singolo Beneficiario.
Servizio Taxi	Il Servizio Taxi consente al Cliente di effettuare il pagamento degli importi dovuti per il trasporto privato urbano ed extraurbano offerto dai Beneficiari indicati nell’elenco riportato all’interno dell’App Telepass Pay. Per impartire ordini di pagamento, il Cliente deve utilizzare l’APP.

RISCHI TIPICI DEI SERVIZI DI TELEPASS PAY

Principali rischi dei Servizi di TPAY:

- variazioni sfavorevoli per il Cliente delle norme e condizioni del Contratto, ivi incluse delle condizioni economiche riportate nel presente Foglio Informativo, nel rispetto dei presupposti e delle tempistiche previste dall’articolo 18 del Contratto e, ove applicabile, nelle condizioni di

servizio applicate in forza di convenzioni e accordi con terzi di cui TPAY si avvale per la fornitura dei propri Servizi;

- utilizzo non autorizzato delle Soluzioni di Pagamento TPAY e/o dei relativi Codici di Sicurezza da parte di terzi connessi e non a casi di furto, smarrimento, appropriazione indebita, fenomeni di *phishing* e/o altre ipotesi di truffa informatica ai danni del Cliente.

Per mitigare il rischio di utilizzo non autorizzato delle Soluzioni di Pagamento TPAY da parte di terzi, il Cliente ha l'obbligo di rispettare le regole di diligenza previste dal Contratto e, in particolare, di: (i) non consentire che le Soluzioni di Pagamento TPAY siano utilizzate da terzi soggetti, fatta eccezione per l'eventuale Utilizzatore alle condizioni previste dal Contratto; (ii) custodire il dispositivo sul quale il Cliente abbia installato l'App (il "**Dispositivo**") e custodire e mantenere segreti tutti i Codici di Sicurezza relativi alle Soluzioni di Pagamento TPAY; (iii) 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, eseguendo sempre il "log out" al termine dell'operazione di accesso e utilizzo dei Servizi; e (iv) custodire l'Apparato Telepass in conformità con le previsioni di cui al Contratto sottoscritto con Telepass.

Il Cliente ha l'obbligo di comunicare tempestivamente a TPAY, attraverso i canali indicati nella sezione "Assistenza Clienti", lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita del Dispositivo, e l'utilizzo non autorizzato dei Servizi, dell'Apparato Telepass e/o di qualsiasi Codice di Sicurezza relativo all'App o all'Area Riservata TPAY non appena ne viene a conoscenza nonché ogni eventuale anomalia riscontrata nell'utilizzo del servizio e/nell'accesso dell'App o del Sito Mobile. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, o con negligenza grave relativamente agli obblighi cui al precedente paragrafo, o la perdita sia stata causata da atti o omissioni da parte di o per conto di TPAY, il Cliente: a) non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo non autorizzato delle Soluzioni di Pagamento TPAY effettuato dopo la suddetta comunicazione, 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) ad esclusione dei casi in cui l'utilizzo non autorizzato non potesse essere ragionevolmente notato e quindi comunicato dal Cliente, prima della suddetta comunicazione, il medesimo può sopportare la perdita derivante dall'utilizzo non autorizzato delle Soluzioni di Pagamento TPAY in relazione ai servizi disciplinati dal Contratto per un importo complessivo non superiore a 50,00 euro. La predetta franchigia non si applica e il Cliente ha diritto al rimborso di tutte le somme oggetto di pagamento non autorizzato (Perdite) qualora tali Perdite siano state causate da atti o omissioni da parte di o per conto di TPAY. Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente prende atto e accetta espressamente che il suddetto limite 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.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Il Cliente si impegna a corrispondere a TPAY, attraverso addebito diretto sul Conto di Addebito indicato in sede di sottoscrizione del Contratto, gli importi relativi a tutte le operazioni effettuate tramite le Soluzioni di Pagamento TPAY, nonché i corrispettivi e le eventuali spese, oneri, imposte e penali indicati nella sezione "Condizioni Economiche" del presente Foglio Informativo. Il Cliente prende atto e accetta che TPAY effettuerà gli addebiti sul Conto di Addebito con cadenza mensile posticipata. Anche qualora il servizio sia attivo per almeno 10 giorni, siano essi discontinui o frazionati e indipendentemente dall'effettivo utilizzo del Servizio, al Cliente verrà applicato l'intero canone mensile qui previsto per il mese in cui tali servizi siano stati attivi, anche solo in parte. L'addebito di tali canoni di servizio avverrà in via posticipata, l'ultimo giorno del mese successivo rispetto al mese di competenza. Specificamente, gli importi dovuti dal Cliente saranno fatturati e addebitati in conto corrente 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 posta elettronica dell'addebito effettuato. L'addebito per eventuali ulteriori operazioni di pagamento eseguite dal Cliente nello stesso mese fino ad un massimo di ulteriori Euro 500,00, avverrà a fine mese. Al raggiungimento del tetto massimo per tutti i Servizi (Euro 1.500,00 mese), TPAY sosponderà temporaneamente tali Servizi, fino alla fine del mese in corso, comunicandolo tempestivamente al Cliente.

TPAY invierà al Cliente, una volta l'anno, nonché alla scadenza del Contratto, una comunicazione analitica contenente il rendiconto delle operazioni di pagamento effettuate, tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, tutti i costi addebitati al Cliente, nonché le informazioni rilevanti relativamente all'andamento del rapporto e un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate (Documento di Sintesi aggiornato). Qualora l'importo di tali operazioni di pagamento effettuate dal Cliente annualmente superi i 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.

I costi applicati sono riportati nella tabella seguente.

Spese fisse del contratto

Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile
Canone mensile Pacchetto Plus Comprende tutti i Servizi elencati nella tabella Elenco Servizi e Limiti di utilizzo riportata di seguito. Dopo un mese dall'attivazione del Pacchetto Plus il Cliente può decidere di passare al Pacchetto Zero senza oneri o costi aggiuntivi tramite apposita funzionalità sull'Area Riservata. Il passaggio dal Pacchetto Plus al Pacchetto Zero sarà reso operativo nel mese successivo a quello di richiesta.	<p>€ 1,24 sull'Account Principale (nel caso in cui il Cliente abbia in essere sia il Contratto Telepass Pay che il Contratto Telepass) e € 0,00 sull'eventuale Account Aggiuntivo ⁽¹⁾</p> <p>oppure</p> <p>€ 1,50 mensile sull'Account Principale (nel caso in cui il Cliente mantenga attivo soltanto il Contratto Telepass Pay ⁽²⁾ ed abbia, quindi, chiuso il Contratto Telepass) e € 0,00 sull'eventuale Account Aggiuntivo</p> <p>Il canone mensile si applicherà a partire dal mese di attivazione, se il Cliente ha avuto attivo il Pacchetto Plus per almeno 10 giorni anche discontinui ed indipendentemente dall'utilizzo dei servizi.</p> <p>Potranno essere disponibili promozioni pubblicate di volta in volta da TPAY sul Sito Web. Al termine del periodo di promozione, in assenza di passaggio da parte del Cliente al Pacchetto Zero, si applicherà il canone mensile come sopra specificato.</p>

Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile
Canone mensile Pacchetto Zero Comprende la sola attivazione del servizio Strisce Blu. Il Cliente può in ogni momento per tutta la durata contrattuale decidere di passare al Pacchetto Plus, tramite apposita funzionalità disponibile nell'Area Riservata, e troveranno applicazione le relative condizioni economiche riportate nel Foglio Informativo.	€ 0,00 sull'Account Principale e € 0,00 sull'eventuale Account Aggiuntivo ⁽¹⁾ . Potranno essere disponibili promozioni pubblicate di volta in volta da TPAY sul Sito Web. Qualora il Cliente acceda a servizi ulteriori in promozione, alla fine del periodo di promozione continuerà ad usufruire del solo Servizio a cui ha aderito contrattualmente, salvo esplicita richiesta di passare ad ulteriori servizi offerti in promozione alle condizioni economiche riportate sul presente Foglio Informativo.
Commissione per ciascun addebito sul Conto di Addebito del Cliente	€ 0,00
Imposta di bollo sul rendiconto annuale (qualora dovuta)	€ 2,00 ⁽³⁾
Invio e/o messa a disposizione su richiesta del Cliente di documenti e/o comunicazioni in formato elettronico	€ 0,00
Invio e/o messa a disposizione su richiesta del Cliente di documenti e/o comunicazioni in formato cartaceo (salvo la documentazione contrattuale o comunicazioni relative al Contratto che saranno fornite senza alcun costo aggiuntivo per il Cliente)	€ 1,50 per singolo invio
Costo per SMS informativi e di sicurezza	€ 0,00
Servizio di notifica tramite SMS	€ 0,00 (più eventuali costi a carico del destinatario applicati dalla compagnia telefonica)
Interessi di mora per ritardo nel pagamento degli importi dovuti a TPAY ai sensi del Contratto	Tasso BCE ⁽⁴⁾ + 5 punti percentuali (applicabile a decorrere dal secondo giorno della data di emissione del rendiconto mensile e comunque non superiore al tasso soglia rilevato trimestralmente ai sensi della legge 7 marzo 1996 n. 108 in materia di usura)
Costi per le attività strumentali e/o funzionali al recupero del credito in via stragiudiziale in caso di inadempimento ⁽⁵⁾	€ 5,00 per ciascun inadempimento

⁽¹⁾ L'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY è riservato esclusivamente al Cliente dell'Account Principale, il quale avrà la possibilità di indicare un eventuale Utilizzatore per un Account Aggiuntivo. La possibilità di indicare un eventuale Utilizzatore per un Account Aggiuntivo sarà resa disponibile previa apposita comunicazione da parte di TPAY resa al Cliente anche tramite APP, Sito Mobile e Area Riservata del Sito. I Servizi attivi sull'Account Principale e sull'eventuale Account Aggiuntivo sono quelli previsti nel Pacchetto Zero o nel Pacchetto Plus a seconda di quello sottoscritto dal Cliente. L'Account Principale comprende l'utilizzo di un account di accesso all'APP, al Sito Mobile e all'Area Dispositiva, nonché la possibilità di abbinare un singolo Apparato Telepass in possesso del Cliente all'Account Principale. L'Account Aggiuntivo comprende l'utilizzo di un secondo account di accesso all'APP, al Sito Mobile e all'Area Dispositiva, nonché la possibilità di abbinare un eventuale secondo Apparato Telepass in possesso del Cliente.

⁽²⁾ Per sottoscrivere un Contratto Telepass Pay, è necessario essere già clienti Telepass e, quindi, normalmente al momento dell'attivazione di un Contratto Telepass Pay sarà anche attivo un contratto Telepass. In caso di recesso dal contratto Telepass, il Cliente ha la facoltà di mantenere attivo il Contratto Telepass Pay, che rimarrà efficace in tutte le sue disposizioni ad eccezione di quelle relative all'effettuazione di Operazioni di Pagamento per il tramite dell'Apparato Telepass. **Nel caso in cui il Cliente Telepass Pay decida di disdire il contratto Telepass, il canone applicabile per il Pacchetto Plus tornerà ad essere di Euro 1,50.**

⁽³⁾ Il costo di Euro 2,00 si applica, a partire dal 2019, nel caso in cui il saldo di tutte le operazioni di pagamento effettuate dal Cliente nell'anno di riferimento superi il totale di Euro 77,47 o altro importo comunicato di volta in volta da TPAY nelle forme prescritte dal Contratto.

⁽⁴⁾ Tasso di rifinanziamento principale della Banca Centrale Europea – parametro di indicizzazione determinato dalla BCE sulla base delle decisioni in materia di politica monetaria, diffuso sui principali organi telematici e di norma pubblicato nella tabella “Tassi BCE” sul quotidiano “Il Sole 24 Ore”.

⁽⁵⁾ I costi potranno essere addebitati al Cliente, anche con modalità diverse rispetto all’addebito diretto sul Conto di Addebito, da parte di TPAY (in base alle norme e condizioni applicate per l’utilizzo di tale Servizio) o di soggetti incaricati per l’attività di recupero del credito.

ELENCO SERVIZI E LIMITI DI UTILIZZO

Spese per Singoli Servizi ⁽⁶⁾

Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile, per singola operazione	Limiti
Servizio Carburante	€ 0,00	<ul style="list-style-type: none"> - Impossibilità di effettuare il pagamento di una seconda operazione di rifornimento presso la stessa area di servizio prima di 3 ore; - Limite massimo giornaliero di rifornimento € 150,00 cumulati su APP e Apparato Telepass; - Limite massimo di rifornimento € 250,00 a settimana cumulati su APP e Apparato Telepass; - Limite massimo di rifornimento di € 750,00 al mese cumulati su APP e Apparato Telepass ⁽⁷⁾; - Si veda nota 8.
Servizio Strisce Blu	€ 0,00	Si veda nota 8.
Servizio Taxi	€ 0,00	Si veda nota 8.

⁽⁶⁾ La presente tabella riporta unicamente i Singoli Servizi che comportano limiti di utilizzo e/o costi aggiuntivi per il Cliente rispetto alle “Spese fisse del Contratto”. Per un elenco completo dei Singoli Servizi attivati dal Cliente - che comprenda sia i servizi inclusi nei pacchetti soggetti a canone mensile sia eventuali Singoli Servizi aggiunti si rinvia all’apposita sezione disponibile nell’Area Riservata al Cliente sul sito web di TPAY.

⁽⁷⁾ NOTA IMPORTANTE sul pagamento carburante: qualora il Cliente richieda il rifornimento dell’intero serbatoio, mediante APP Telepass Pay, verrà “prenotato” sull’Account del Cliente un importo di Euro 150,00 che andrà quindi a decurtare i limiti massimi di rifornimento consentiti per giorno/settimana/mese, come in tabella, fino a quando TPAY non otterrà conferma da parte della compagnia petrolifera presso cui è stato effettuato il rifornimento dell’effettivo erogato e relativo importo corrisposto. Qualora l’importo effettivamente corrisposto per il carburante erogato sia inferiore rispetto a quello prenotato, Telepass Pay procederà ad aggiornare i limiti massimi di rifornimento e a contabilizzare l’effettivo importo secondo le regole esplicitate per la fatturazione/addebito.

⁽⁸⁾ SOGGETTO AI LIMITI MASSIMI CUMULATIVI DI SPESA PER TUTTI I SERVIZI: tutte le operazioni di pagamento relative ai Singoli Servizi mediante APP, Sito Mobile, Area Dispositiva, Apparato Telepass o altre Soluzioni di Pagamento di volta in volta offerte da TPAY, anche mediante Soggetti Convenzionati o concessionari del servizio di pagamento per il Singolo Servizio seppur non soggetti a limiti di spesa singolarmente, concorrono al tetto massimo di spesa per tutti i Servizi di Euro 1.500,00 al mese.

SINTESI DELLE PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI

Misure di tutela e correttive

Per le misure di tutela e correttive si rinvia alla sezione “Rischi tipici dei Servizi di Telepass Pay” di cui al presente Foglio Informativo.

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, etc.). Tali 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. Telepass Pay, pertanto, si riserva di non perfezionare il Contratto qualora non riesca ad ottenere garanzia del credito da parte delle società all'uopo convenzionate.

Durata del Contratto, diritto di ripensamento e recesso del Cliente

Il Contratto ha durata indeterminata. 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. Per Data di Conclusione si intende la data della ricezione da parte del Cliente della comunicazione contenente l'accettazione da parte di TPAY della proposta di adesione ai Servizi sottoscritta dal Cliente. 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 all'Ufficio Reclami, casella postale 2310 succursale 39 - 50123 Firenze o mediante email all'indirizzo di posta elettronica reclami@telepasspay.it, oppure reclami@pec.telepasspay.it. Il Cliente che esercita il diritto di recesso nel termine di 14 giorni è tenuto a pagare solo gli importi relativi agli ordini di pagamento eseguiti fino alla data di comunicazione del recesso. Decorso il termine di 14 giorni il Cliente potrà comunque recedere in ogni momento dal Contratto, senza penalità e senza spese di chiusura, tramite apposita comunicazione scritta da inviarsi direttamente a TPAY attraverso raccomandata a/r all'Ufficio Reclami, casella postale 2310 succursale 39 - 50123 Firenze o mediante email all'indirizzo di posta elettronica reclami@telepasspay.it, oppure reclami@pec.telepasspay.it. Il Cliente che esercita il diritto di recesso è tenuto a pagare i corrispettivi e gli oneri dovuti per l'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY solo in misura proporzionale al loro utilizzo per il periodo precedente al recesso. 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 ed eseguiti fino alla data di efficacia del recesso.

Diritto di Recesso di TPAY

TPAY ha il diritto di recedere dal Contratto inviando un preavviso scritto al Cliente ai recapiti dal medesimo indicati almeno 2 mesi prima dell'efficacia del recesso.

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 frode e 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.

Nel caso in cui il Cliente receda dal Contratto Telepass, le disposizioni del Contratto relative all'effettuazione di operazioni di pagamento per il tramite dell'apparato Telepass diverranno inefficaci, a partire dalla data di conferma da parte di TPAY della ricezione della comunicazione di recesso del Cliente, ferma restando l'efficacia di tutte le altre disposizioni, nei limiti in cui esse siano applicabili alle altre soluzioni di pagamento TPAY.

Termini massimi di chiusura del rapporto

In caso di recesso dal Contratto, TPAY provvederà alla chiusura del rapporto entro 10 giorni lavorativi

dalla data di efficacia del recesso.

Risoluzione del Contratto

Il Contratto si risolverà di diritto se il Cliente non adempie le proprie obbligazioni previste nel Contratto in materia di: i) obblighi di diligenza del Cliente in relazione all'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY (articolo 6 del Contratto), ii) addebito e fatturazione (articolo 11 del Contratto) e iii) diritti di proprietà intellettuale (articolo 22 del Contratto). In particolare, TPAY si riserva la facoltà di risolvere il Contratto con effetto immediato in caso di mancato pagamento di un solo addebito periodico, ovvero di assegnare al Cliente un termine più favorevole prima di dichiarare il Contratto risolto per inadempimento.

Attivazione e disattivazione di Singoli Servizi

TPAY informerà il Cliente dei Singoli Servizi che potranno essere di volta in volta attivati mediante App, Sito Mobile e Area Dispositiva su richiesta del Cliente, in base alle convenzioni sottoscritte tra TPAY e i Beneficiari o altri Soggetti Convenzionati. Nel caso in cui il Cliente decida autonomamente di attivare Singoli Servizi che comportino costi non previsti nelle condizioni economiche del Contratto e del presente 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. Solo previa accettazione espressa da parte del Cliente TPAY attiverà il Singolo Servizio e autorizzerà l'addebito dei costi e oneri relativi alla fruizione del Servizio da parte del Cliente. Una volta attivati, i Singoli Servizi potranno essere disattivati in qualunque momento da parte del Cliente senza spese e/o penalità seguendo le istruzioni operative di cui all'App, Sito Mobile o Area Riservata. 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 eseguiti prima della disattivazione del Singolo Servizio. La disattivazione di un Singolo Servizio non pregiudica la validità del Contratto né in relazione agli altri Singoli Servizi attivati né in relazione all'Account Principale (e all'eventuale Account Aggiuntivo). Qualora il Cliente disattivi tutti i Singoli Servizi, TPAY potrà, a sua discrezione, non addebitare al Cliente il canone dell'Account Principale (e dell'Account Aggiuntivo eventualmente attivata). Resta fermo quanto previsto dai precedenti paragrafi in tema di recesso.

Reclami e procedure di conciliazione e di composizione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare reclamo a TPAY per via telematica, inviando una comunicazione a: Telepass Pay S.p.A., Ufficio Reclami - indirizzo: casella postale 2310 succursale 39 - 50123 Firenze - e-mail: reclami@telepasspay.it, oppure reclami@pec.telepasspay.it. TPAY è tenuta a rispondere entro 15 giorni lavorativi, salve circostanze eccezionali in cui per motivi non dipendenti da TPAY (che TPAY provvederà a comunicare al Cliente) i tempi di risposta potranno essere più lunghi e verranno pertanto comunicati da TPAY al Cliente, senza eccedere in ogni caso i 35 giorni lavorativi.

Qualora TPAY entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo (o entro il termine ulteriore notificato da TPAY al Cliente per circostanze eccezionali), non dia riscontro ovvero non dia riscontro soddisfacente al Cliente, quest'ultimo può adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituito ai sensi delle disposizioni CICR e Banca d'Italia attuative dell'art. 128-bis del D.lgs. n. 385/1993, la cui disciplina è consultabile al sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

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).

Comunicazioni da TPAY al Cliente

Per effetto del Contratto che prevede espressa autorizzazione del Cliente (articolo 13.6 e 13.7), TPAY può contattare il Cliente attraverso comunicazioni rese disponibili sull'APP, sul Sito Web e/o sul Sito Mobile e/o sull'Area Riservata, ovvero tramite posta elettronica e/o numero di telefono cellulare forniti dal Cliente. Le comunicazioni relative ad informazioni sui Servizi prestati da TPAY al Cliente saranno fornite senza costi aggiuntivi per il Cliente.

ASSISTENZA CLIENTI

Il Cliente può contattare il Servizio di Assistenza, anche per richiedere il blocco dei Servizi di pagamento TPAY, comunicare il furto, lo smarrimento o l'appropriazione indebita Dispositivo, dell'Apparato Telepass e/o di qualsiasi codice di sicurezza relativo all'APP o all'Area Riservata TPAY attraverso:

- il numero 840 043 043 per chiamate dall'Italia o +39 055 5104219 per chiamate dall'estero. Il servizio è disponibile 24h tutti i giorni della settimana (l'assistenza di un operatore telefonico è assicurata dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 20.00; il sabato dalle 8.00 alle 17:00). La telefonata avrà il costo dello scatto alla risposta;
- la funzione di supporto online disponibile sul sito internet di TPAY e/o sull'Area Riservata.

Per l'esercizio del diritto di recesso e per i reclami il Cliente dovrà utilizzare i recapiti indicati nell'apposita sezione del presente Foglio Informativo, senza alcun costo aggiuntivo.