

## FOGLIO INFORMATIVO PER IL SERVIZIO DI MONETA ELETTRONICA E L'UTILIZZO DELLE CARTE PREPAGATE TELEPASS PAY N. 1 novembre 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](http://www.telepasspay.com) - Indirizzo e-mail: [telepasspayspa@pec.telepasspay.it](mailto:telepasspayspa@pec.telepasspay.it).

Soggetta alla vigilanza di Banca d'Italia.

### CARATTERISTICHE DELLE CARTE PREPAGATE TELEPASS PAY

I termini indicati nel presente documento con le iniziali maiuscole hanno il significato descritto nelle Norme e Condizioni Generali di Contratto per il Servizio di Moneta Elettronica e l'Utilizzo delle Carte Prepagate di Telepass Pay.

#### Destinatari

«Carta TPAY» è la carta nominativa prepagata ricaricabile emessa da Telepass Pay, destinata alle aziende (persone fisiche o giuridiche) che intendano consentire ai propri dipendenti l'utilizzo di una carta prepagata per le operazioni di pagamento nell'ambito dell'operatività aziendale. All'azienda titolare del rapporto contrattuale con TPAY (Cliente) viene emessa una Carta Principale, a sua scelta fisica o virtuale, intestata al legale rappresentante, a cui vengono collegate delle carte supplementari, assegnate ai dipendenti indicati dall'azienda (Carte Dipendente) per le operazioni di pagamento autorizzate dall'azienda. Con la Carta Principale è possibile effettuare operazioni dispositive e caricare le Carte Dipendente. Con le Carte Dipendente è possibile effettuare operazioni dispositive.

L'azienda (di seguito "Cliente") è l'unico titolare del Contratto TPAY e del Servizio di moneta elettronica di TPAY.

Per poter richiedere la Carta Principale è necessario che il Cliente sottoscriva una proposta di adesione al Servizio TPAY mediante la compilazione di un modulo di adesione alla Carta Principale, corredato della documentazione richiesta. Per l'emissione di una o più Carte Dipendente, il Cliente dovrà compilare e sottoscrivere insieme al dipendente assegnatario un Modulo di Adesione specifico che conterrà i termini di utilizzo di tale Carta. Le decisioni sull'accettazione della proposta di adesione e sull'emissione delle Carte (sia Carta Principale che Carte Dipendente) saranno prese, da Telepass Pay a proprio insindacabile giudizio.

#### Caratteristiche

Telepass Pay mette a disposizione del proprio Cliente:

- una Carta principale prepagata nominativa, fisica o virtuale, ricaricabile intestata al Cliente stesso, dotata anche di codice IBAN e spendibile su circuito internazionale MasterCard per spese aziendali;
- una o più Carte Dipendente prepagate nominative, fisiche e ricaricabili, collegate alla Carta Principale, intestate al Cliente ed al Dipendente designato all'utilizzo.

Il Servizio di moneta elettronica di TPAY si sostanzia e si esaurisce nell'attivazione della Carta Principale sulla quale la somma di denaro versata dal Cliente si rende disponibile, in un corrispondente valore monetario utilizzabile, fino al suo esaurimento, attraverso le operazioni di pagamento e ricarica delle Carte che verranno effettuate dal Cliente o per conto del Cliente, salva la facoltà di quest'ultimo e di TPAY di riconvertire tale valore monetario in denaro in conformità con le disposizioni del Contratto TPAY. Tale disponibilità di valore monetario è utilizzabile entro i massimali previsti, non costituisce deposito e non è fruttifera, e quindi non produce interessi. In funzione della tipologia di Carta sono disponibili differenti funzionalità.

Tipo Carta	Funzionalità
<b>Carta Principale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inviare denaro tramite bonifico dalla propria Carta verso un conto dotato di IBAN indicato dal Cliente sino alla concorrenza del controvalore disponibile sulla Carta*;</li> <li>- Ricevere denaro tramite bonifico sulla propria Carta da un conto intestato al Cliente dotato di IBAN entro il Massimale della Carta*;</li> <li>- Pagare su Internet e presso gli esercizi in Italia e all'estero convenzionati con il circuito internazionale MasterCard;</li> <li>- Ricaricare le Carte Dipendente**;</li> <li>- Prelevare denaro contante presso gli ATM di altri Istituti autorizzati in Italia ed all'estero convenzionati con il circuito internazionale MasterCard.</li> <li>- Effettuare ricariche telefoniche.</li> </ul>
<b>Carta Dipendente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ricevere/Inviare denaro dalla/alla Carta Principale**;</li> <li>- Prelevare denaro contante presso gli ATM di altri Istituti autorizzati in Italia ed all'estero convenzionati con il circuito internazionale MasterCard;</li> <li>- Pagare su Internet e presso gli esercizi commerciali in Italia ed all'estero convenzionati con il circuito internazionale MasterCard</li> <li>- Effettuare ricariche telefoniche.</li> </ul>

\* I tempi di regolazione di un bonifico sono contenuti entro la giornata lavorativa successiva (D+1) alla ricezione dell'operazione (D) se pervenuta entro le 10:30 della giornata lavorativa. I bonifici effettuati dopo le 10:30 saranno eseguiti nella giornata lavorativa successiva con data di regolamento D+2.

\*\* I tempi di regolazione dell'operazione e quindi di disponibilità dei fondi per una transazione sono contestuali all'operazione.

Si riporta di seguito il prospetto dei limiti funzionali delle Carte.

Tipo Carta	Limiti	Valore
<b>Carta Principale / Carta Dipendente</b>	Limite numero Carta Principale	<b>1 Carta per Singola Azienda</b>
	Limite numero Carta Dipendente	<b>1 Carta per ogni Dipendente</b>
	Massimale delle Carte	<b>3.000,00 Euro</b>
	Limite giornaliero di prelievo contante su ATM	<b>500,00 Euro</b>
	Limite di utilizzo su POS Esercenti Convenzionati	<b>Saldo disponibile sulla Carta</b>
	Importo massimo cumulativo di ricariche giornaliere	<b>3.000,00 Euro</b>
	Numero massimo di ricariche giornaliere per singola Carta	<b>10</b>
	Carta Principale: Numero massimo di ricariche	<b>360</b>
	Annuo	
	Carta Dipendente: Numero massimo di ricariche Annuo	<b>80</b>

I costi applicabili all'utilizzo delle Carte sono riportati nella sezione "Condizioni Economiche" del presente Foglio Informativo. A fini promozionali, TPAY potrà consentire al Cliente di utilizzare gratuitamente le Carte per il periodo indicato in promozione. Qualora fosse attiva una promozione, TPAY comunicherà al Cliente, nelle modalità previste dal Contratto TPAY, i termini e le condizioni per l'accesso alla promozione. Il massimale della Carta Principale è pari al saldo massimo che può essere disponibile su tale Carta, indicato su Documento di Sintesi, al lordo di spese e commissioni dovute. Tale massimale costituisce il limite massimo di ricarica della Carta.

## RISCHI TIPICI DELLE CARTE PREPAGATE TELEPASS PAY

Principali rischi legati all'utilizzo delle Carte:

- Possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzo in valuta diversa dall'euro;
- E' sempre esclusiva responsabilità del Cliente assicurarsi che la Carta abbia sufficiente disponibilità di fondi per gli acquisti e le altre attività dispositive che egli voglia effettuare. Nei seguenti casi TPAY potrebbe non dare esecuzione ad un'operazione autorizzata dal Cliente o dall'Utilizzatore, e specificamente nei casi di:
  - a) motivato sospetto relativamente alla sicurezza dell'operazione richiesta;
  - b) in mancanza di fondi sufficienti all'esecuzione dell'operazione;
  - c) motivato sospetto di inadempimento da parte del Cliente o dell'Utilizzatore agli obblighi del Contratto o di legge;
  - d) rifiuto o mancanza di servizio da parte di Esercenti Convenzionati, istituti di pagamento o terzi fornitori di sistemi o servizi di pagamento o default del Circuito di Pagamento utilizzato per la transazione.
- Utilizzo fraudolento o non autorizzato da parte di terzi della Carta e dei Codici di Sicurezza. Nel caso di smarrimento, sottrazione, abuso, falsificazione e contraffazione, soggetti terzi non autorizzati potrebbero effettuare pagamenti mediante la Carta a danno del Cliente. È responsabilità di quest'ultimo quindi avere assoluta cautela nell'utilizzo della Carta e mantenere riservati e custoditi i Codici di Sicurezza. In particolare i Codici di Sicurezza consistenti in elementi permanenti (es. data scadenza carta, CVV2, PIN, password di credenziali) ed elementi variabili (One Time Password "OTP", Secure Code del Circuito di Pagamento di riferimento) costituiscono elementi di Autenticazione Forte che saranno sempre richiesti in combinato per l'approvazione delle operazioni dispositive ai fini di proteggere la sicurezza delle transazioni. Il Cliente è obbligato a custodire e non divulgare o comunicare a terzi qualsiasi elemento dei predetti Codici di Sicurezza. La violazione di tale obbligo potrebbe comportare dei danni di cui TPAY non assumerà alcuna responsabilità e potrà determinare la risoluzione immediata del Contratto, nelle modalità da esso previste;
- Nei casi di smarrimento, sottrazione, falsificazione e contraffazione, o comunque utilizzo non autorizzato della Carta, il Cliente è tenuto a denunciare immediatamente l'utilizzo non autorizzato della Carta e richiedere il blocco della stessa, secondo le modalità contrattualmente previste;
- Salvi i casi di dolo o colpa grave, nel caso di utilizzo non autorizzato, sottrazione, contraffazione, o uso irregolare della Carta, fino alla comunicazione da parte del Cliente di tale utilizzo non autorizzato o non corretto, il Cliente potrà incorrere in una responsabilità massima di Euro 50 (franchigia per utilizzo non autorizzato della Carta). Sempre salvo il caso in cui il Cliente o l'Utilizzatore abbiano agito in modo fraudolento, o con colpa grave, il Cliente non sopporterà alcuna perdita derivante dall'utilizzo indebito o non autorizzato della Carta dopo la comunicazione a TPAY dell'accaduto, o anche prima di tale comunicazione, qualora tale utilizzo non autorizzato non potesse essere stato notato dal Cliente che abbia adottato una condotta diligente; posto che tale comunicazione sia effettuata nelle modalità previste contrattualmente. TPAY si riserva di investigare e richiedere al Cliente oltre a copia della denuncia anche tutta la documentazione e le evidenze del caso per ulteriori azioni a propria tutela o a tutela del Cliente stesso.
- Il rimborso avverrà entro la fine della giornata lavorativa successiva a quella in cui TPAY abbia ricevuto la comunicazione del Cliente. Ove per l'esecuzione dell'operazione non autorizzata sia stato addebitato il saldo della Carta, TPAY riporta il saldo della Carta nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.
- Nell'ipotesi di operazione non eseguita o eseguita in modo inesatto, salvi i casi di cui il Cliente abbia agito con dolo o colpa grave, previa immediata comunicazione del Cliente con la quale quest'ultimo fornisca anche i dettagli dell'operazione non eseguita o eseguita in modo inesatto, TPAY risarcirà senza indugio il Cliente per l'importo dell'operazione non eseguita o eseguita in modo inesatto e se del caso riporterà il saldo della Carta addebitata nella situazione in cui sarebbe stato qualora l'operazione non eseguita o eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo con data valuta di accredito nello stesso giorno di addebito dell'importo relativo all'operazione. Il rimborso non verrà effettuato da TPAY qualora il Cliente o l'Utilizzatore abbiano fornito un identificativo unico dell'operazione inesatto. In ogni caso, TPAY si adopererà senza indugio e senza ulteriori oneri a carico del Cliente, su richiesta di quest'ultimo, per rintracciare l'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto e informare il Cliente del risultato. Il Cliente può scegliere di non ottenere il rimborso e chiedere per iscritto a TPAY di rettificare l'operazione di pagamento eseguita o di mantenerne l'esecuzione.

TPAY provvede a seconda dei casi alla rettifica o al rimborso senza indugio dell'operazione. TPAY, in caso di sospetto di frode, può sospendere il rimborso di operazioni non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto, dandone tempestiva comunicazione Cliente.

- Nel caso di irregolare utilizzo della Carta da parte del Cliente o di uno dei suoi Utilizzatori e di conseguente revoca, da parte di TPAY, dell'autorizzazione ad utilizzare la Carta, i dati relativi alla stessa ed alle generalità del titolare e utilizzatore sono comunicati all'Autorità competente, ai sensi della normativa vigente.
- L'eventuale rimborso di un'operazione non autorizzata non pregiudica la possibilità per TPAY di dimostrare, anche in un momento successivo, che la transazione era stata autorizzata o che l'esecuzione era in linea con le istruzioni del Cliente o che la causa della non correttezza dell'operazione è l'inadempimento da parte del Cliente agli obblighi del Contratto TPAY; in tal caso, TPAY ha diritto di chiedere al Cliente la restituzione dell'importo rimborsato. Inoltre, in caso di motivato sospetto di frode, TPAY può sospendere il rimborso di operazioni non autorizzate di cui al capoverso precedente, dandone tempestiva comunicazione al Cliente.
- Per mitigare il rischio di utilizzo non autorizzato delle Carte da parte di terzi, il Cliente e l'Utilizzatore hanno l'obbligo di rispettare le regole di diligenza previste dal Contratto e, in particolare, di: (i) apporre la propria firma nell'apposito spazio sul retro della Carta; (ii) custodire con cura la propria carta ed il PIN associato; (iii) mantenere segreto il PIN (non comunicandolo a terzi), ed in ogni caso tenerlo accuratamente separato dalla propria Carta; (iv) conservare gli scontrini relativi ad ogni operazione, e confrontarli con i dettagli della lista movimenti (in caso di operazioni "sospette" contattare immediatamente TPAY attraverso i canali indicati nella sezione Assistenza Clienti del presente Foglio Informativo); (v) portare sempre con se il numero telefonico per il Blocco Carta da utilizzare in caso di smarrimento, sottrazione, falsificazione, abuso o contraffazione della stessa; (vi) nel caso di transazioni online, utilizzare sempre software antivirus e antispyware aggiornati su ogni computer/device utilizzato e verificare che i siti internet siano sicuri ed adottino protocolli di sicurezza https; (vii) nel caso di utilizzo mediante tecnologia contactless, accertarsi che la Carta è protetta o tenuta a debita distanza dal POS per evitare molteplici addebiti per la stessa operazione di pagamento. Gli ordini di pagamento impartiti in conformità con le disposizioni appena richiamate sono irrevocabili, salve le disposizioni sulle operazioni non autorizzate che seguono.

Il Cliente ha l'obbligo di comunicare immediatamente a TPAY, attraverso i canali indicati nella sezione "Assistenza Clienti" del presente Foglio Informativo, lo smarrimento, la sottrazione, l'abuso, la falsificazione o contraffazione della Carta o del PIN sul quale il Cliente riceve o possa ricevere i Codici di Sicurezza e l'utilizzo non autorizzato di questi ultimi non appena ne venga a conoscenza.

Nei casi previsti nel paragrafo precedente, il Cliente avrà l'obbligo di denunciare l'accaduto all'Autorità giudiziaria, comunicando il codice contratto e il numero della Carta smarrita, contraffatta, sottratta o usata abusivamente. Il Cliente deve conservare una copia della denuncia, che dovrà poi trasmettere a TPAY entro 48 ore dalla sua richiesta.

A seguito della comunicazione di cui sopra TPAY provvederà a bloccare la Carta e ad informarne il Cliente. Il Cliente avrà facoltà di richiedere il blocco sia della Carta Principale che della Carta Dipendente mentre l'Utilizzatore potrà richiedere solo il blocco della Carta Dipendente di cui è titolare. In caso di ritrovamento della Carta denunciata smarrita o sottratta o usata abusivamente, la stessa non potrà essere riattivata e qualora ritrovata dal Cliente la stessa dovrà tagliata in due parti.

Il Cliente potrà anche richiedere l'emissione di una nuova carta, telefonando al numero disponibile sul Portale TPAY, su cui trasferire, al netto dell'eventuale costo di ri-emissione, l'importo residuo presente sulla carta rubata o smarrita o contraffatta.

La sostituzione della Carta dovuta a smarrimento, sottrazione o contraffazione avviene a condizione che il Cliente abbia trasmesso la documentazione prevista a TPAY e abbia adempiuto agli obblighi di denuncia dell'accaduto. TPAY provvederà ad addebitare al Cliente i costi di sostituzione della Carta previsti nelle Condizioni Economiche sotto.

**CONDIZIONI ECONOMICHE**

Il Cliente autorizza TPAY ad addebitare sulla propria Carta le spese fisse, le spese variabili e tutti gli altri costi previsti dal Contratto e indicati nel Documento di Sintesi. Nel caso di costi applicati all'operazione di pagamento, qualora l'importo dei costi relativi all'operazione non risultasse disponibile sul saldo della Carta, l'operazione di pagamento a cui tali costi sono associati non verrà autorizzata da TPAY. Pertanto, sarà responsabilità esclusiva del Cliente provvedere affinché siano sempre disponibili sulla propria Carta fondi sufficienti ad onorare le operazioni di pagamento richieste. TPAY è altresì autorizzata ad attingere dai fondi costituiti sulla Carta Principale per la copertura delle altre condizioni economiche, relative anche all'utilizzo delle Carte Dipendente.

TPAY renderà disponibile al Cliente sul Portale TPAY, una volta l'anno, nonché alla scadenza del Contratto, insieme al Documento di Sintesi aggiornato, una comunicazione analitica contenente il rendiconto delle operazioni di pagamento effettuate, tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, nonché le informazioni rilevanti relativamente all'andamento del rapporto e un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate (Documento di Sintesi aggiornato, numerato in base alle versioni generate nell'anno in corso). Le condizioni modificate rispetto alla comunicazione precedente sono riportate con una specifica evidenza grafica.

Qualora l'importo di tali operazioni di pagamento effettuate dal Cliente o dall'Utilizzatore annualmente per singola Carta superi i 77,47 Euro o altro importo comunicato di volta in volta da TPAY, al Cliente sarà addebitata sulla Carta Principale l'imposta di bollo prevista tra gli oneri a carico del Cliente nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi, per ciascuna Carta emessa.

I costi sono riportati nella tabella seguente. Il Cliente autorizza TPAY ad addebitare sulla propria Carta, le condizioni economiche di seguito elencate.

Le seguenti condizioni economiche, qualora riferite alle Carte, si applicano sia alla Carta Principale che alla Carta Dipendente Salvo espressa previsione che riferisca i costi indicati in tabella all'una o all'altra soltanto.

**Spese fisse del Contratto**

Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile
<b>Quota di emissione</b>	<b>€ 5,00</b>
<b>Quota di riemissione a scadenza (5 anni)</b>	<b>€ 5,00</b>
<b>Canone mensile*</b>	<b>€ 1,50</b>

\* Addebitato sulla Carta mensilmente in via posticipata a partire dal mese di attivazione. Per il primo mese l'importo mensile del canone sarà addebitato qualora il Servizio sarà stato attivo per almeno 10 giorni e verrà addebitato il mese successivo con data corrispondente al giorno di attivazione della Carta e comunque entro l'ultimo giorno del mese di attivazione. Per i mesi successivi l'addebito verrà effettuato con la stessa periodicità e comunque entro l'ultimo giorno del mese di pertinenza.

**Spese variabili del Contratto**

Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile
Ricarica Carta Principale* mediante bonifico bancario	<b>€ 1,50</b>
<b>Ricarica Carta Dipendente da Carta Principale**</b>	<b>€ 1,00</b>
<b>Prelievi ATM in Italia e all'estero in zona Euro</b>	<b>€ 2,00</b>
<b>Prelievi ATM all'estero in zona Extra Euro</b>	<b>€ 3,00</b>
<b>Commissione per ciascuna operazione in valuta diversa dall'Euro (Per il tasso di cambio applicato, si rimanda alla sezione dedicata del sito web del Circuito di Pagamento)</b>	<b>1,50% sull'importo dell'operazione</b>

**Altre condizioni economiche del Contratto**

Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile
<b>Blocco carta</b>	<b>Gratuito</b>
<b>Quota per emissione duplicato Carta</b>	<b>€ 5,00</b>
<b>Spese per produzione ed invio di variazioni contrattuali</b>	<b>Gratuite</b>
<b>Spese per produzione ed invio rendiconto annuale</b>	<b>Gratuite</b>
<b>Imposta di bollo sul rendiconto annuale (qualora dovuta)</b>	<b>€ 2,00 per ciascuna Carta emessa</b>
<b>Spese per produzione ed invio duplicato rendiconto cartaceo su richiesta del cliente</b>	<b>€ 2,52</b>
<b>Avvisi SMS di sicurezza *</b>	<b>Gratuito</b>
<b>Avvisi SMS informativi (spesa, prelievo o ricarica) **</b>	<b>Gratuito</b>

\* Gli avvisi SMS di sicurezza consistono nell'invio tempestivo al Cliente/Utilizzatore, 24 ore su 24, di messaggi contenenti codici di sicurezza numerici / OTP, sulla propria utenza telefonica mobile precedentemente certificata da parte di TPAY, finalizzati all'esecuzione di operazioni dispositive sulla propria Carta. Il servizio è sempre attivo, salva richiesta di disattivazione da parte del Cliente.

\*\* Gli avvisi SMS informativi consistono nell'invio sull'utenza telefonica mobile precedentemente certificata da parte di TPAY in relazione a ciascuna Carta, dell'informazione su operazioni di spesa, ricarica ed operazioni di prelievo. Il servizio è sempre attivo, salva richiesta di disattivazione da parte del Cliente.



## SINTESI DELLE PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI

### Responsabilità di TPAY:

TPAY rimane totalmente estranea ai rapporti con gli Esercenti Convenzionati, per le merci acquistate e/o i servizi ottenuti. Pertanto, per qualsiasi controversia, derivante da detti rapporti, come pure per esercitare qualsiasi diritto connesso, il Cliente e l'Utilizzatore dovranno rivolgersi esclusivamente agli Esercenti presso i quali sono state acquistate le merci o i servizi.

E' responsabilità esclusiva del Cliente informare e far accettare all'Utilizzatore le ulteriori condizioni di utilizzo delle Carte Dipendente determinate per policy aziendale e vigilare sull'utilizzo delle stesse, in conformità con tali condizioni. TPAY rimane estranea a ulteriori requisiti o limiti di utilizzo delle Carte Dipendenti stabilite dal Cliente per gli Utilizzatori secondo la propria policy aziendale.

TPAY è pertanto esonerata da ogni responsabilità in relazione ad operazioni che risultassero non corrispondenti a istruzioni impartite dal Cliente all'Utilizzatore, che opera sotto la responsabilità esclusiva del Cliente stesso, circa l'uso delle Carte nell'ambito dell'operatività aziendale. Il Cliente, in forza degli obblighi stabiliti contrattualmente manleva espressamente TPAY da ogni responsabilità circa la condotta degli Utilizzatori contraria alle disposizioni del Contratto TPAY.

Fatti salvi i casi di denuncia per smarrimento, sottrazione, falsificazione o contraffazione, e senza pregiudizio per altre ipotesi di sospensione o blocco previste dal Contratto, le Carte possono essere bloccate o revocate da TPAY al ricorrere di giustificati motivi connessi a uno o più dei seguenti elementi:

- a) motivi attinenti alla sicurezza delle Carte;
- b) sospetto di un utilizzo fraudolento o non autorizzato della Carte stesse;
- c) per inadempimenti contrattuali.

TPAY non incorre in alcuna responsabilità nel caso in cui le Carte non siano accettate come strumento di pagamento dagli Esercenti Convenzionati.

TPAY non può, in nessun caso, essere ritenuta responsabile se la mancata o inesatta esecuzione dell'ordine di pagamento è dovuta a caso fortuito o forza maggiore, all'inadempimento degli obblighi del Cliente, anche dell'Utilizzatore di cui il Cliente rimane sempre responsabile nei confronti di TPAY, ovvero all'adempimento da parte di TPAY di obblighi imposti dalla normativa nazionale o comunitaria.

Il Cliente è responsabile dell'utilizzo in sicurezza delle Carte e dei dati inerenti. Ciò significa che dovrà adottare le dovute precauzioni per evitare lo smarrimento, il furto o abuso dei dati relativi alle Carte, inclusi i PIN, i Codici di Sicurezza, e i codici numerici e di scadenza delle Carte TPAY, in conformità alle previsioni del Contratto. Il Cliente inoltre si impegna a non rivelare a nessuno i dati summenzionati, salvo se necessario per completare una transazione, sempre nel rispetto dei criteri di sicurezza previsti in ambiente riservato all'esecuzione dell'ordine di pagamento.

Si rinvia alle disposizioni richiamate nella sezione "Rischi Tipici" per i principi di responsabilità in tema di operazioni non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto.

### Durata e recesso del Contratto

Il Contratto ha durata indeterminata. Il Cliente può recedere in ogni momento dal Contratto, senza penalità e senza spese di chiusura, tramite le funzionalità del Portale TPAY. Il Cliente ha la facoltà di richiedere in qualsiasi momento del periodo di validità delle Carte l'estinzione di una o più Carte (la richiesta di estinzione della Carta Principale varrà ad estinguere anche tutte le Carte Dipendente emesse da TPAY) senza penalità e senza spese.

Il Cliente inoltre può in qualsiasi momento del periodo di validità o dopo la scadenza di validità della Carta, previa riconsegna della stessa, esigere il rimborso della somma di denaro convertita corrispondente all'eventuale saldo residuo disponibile.

TPAY ha il diritto di recedere dal Contratto inviando un preavviso scritto al Cliente almeno 2 mesi prima dell'efficacia del recesso, con raccomandata a/r o a mezzo PEC.

Il Cliente potrà inoltre recedere dal Contratto in caso di Proposta di Modifica Unilaterale del Contratto ai sensi dell'articolo 126 sexies del Testo Unico Bancario prima della data prevista di applicazione della modifica indicato nella proposta stessa, senza spese, inviando apposita richiesta all'indirizzo di posta elettronica indicato sul Sito TPAY ed effettuando il trasferimento del saldo disponibile sulla Carta verso un IBAN da esso indicato.

### **Termini massimi di chiusura del rapporto**

TPAY provvederà alla chiusura del rapporto con il rimborso delle somme a saldo delle Carte emesse in relazione al Contratto TPAY entro un tempo massimo di 15 giorni dalla ricezione della richiesta di rimborso.

### **Risoluzione del Contratto**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., TPAY potrà risolvere il Contratto tramite comunicazione inviata al Cliente con raccomandata A/R o a mezzo PEC in caso di violazione da parte del Cliente degli obblighi previsti agli articoli del Contratto: 4 (Obblighi del Cliente), 6.4 (Responsabilità del Cliente per la condotta dell'Utilizzatore); 13 (Custodia delle Carte del PIN e dei Codici di Sicurezza); 14 (Responsabilità per Uso Non Autorizzato della Carta); 20 (Blocco della Carta) 22 (Informazioni Riservate) 23 (Trattamento dei Dati Personali – Sicurezza dei Dati) e 24 (Rischi relativi alle Carte). Il Contratto sarà da intendersi risolto di diritto con effetto immediato dalla data di perfezionamento della comunicazione con la quale TPAY contesta al Cliente l'inadempimento di cui all'articolo precedente.

### **Effetti del Recesso o Risoluzione del Contratto e Rimborso**

In tutti i casi di recesso o risoluzione TPAY disabiliterà l'utilizzo delle Carte da parte del Cliente e degli Utilizzatori. Sono fatte salve tutte le obbligazioni sorte a carico del Cliente o dell'Utilizzatore, anteriormente alla data di recesso o risoluzione, anche non ancora contabilizzate per qualsivoglia motivo.

Salvo il caso di recesso da parte di TPAY (nel qual caso il rimborso avverrà contestualmente alla data di efficacia del recesso) il Cliente otterrà il rimborso dell'eventuale saldo residuo delle Carte mediante la procedura prevista dal Portale TPAY. Con la richiesta di rimborso, viene effettuato il rimborso totale della somma di denaro convertita corrispondente all'eventuale saldo residuo disponibile a valere sulla/e Carta/e stessa/e. Il rimborso viene effettuato su un conto dotato di IBAN intestato al Cliente e da quest'ultimo comunicato con la richiesta di rimborso.

TPAY riconosce al Cliente l'importo corrispondente al saldo delle Carte estinte o disabilite a seguito di recesso o risoluzione entro un termine massimo di 15 giorni dalla ricezione della richiesta di rimborso. Restano ferme tutte le obbligazioni sorte in virtù del Contratto TPAY a carico del Cliente e/o dell'Utilizzatore per qualsivoglia motivo non ancora contabilizzate fino alla data di restituzione degli importi residui della Carta.

### **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: [reclamcartatpay@telepasspay.com](mailto:reclamcartatpay@telepasspay.com) , oppure [reclamcartatpay@pec.telepasspay.it](mailto:reclamcartatpay@pec.telepasspay.it) .

TPAY è tenuta a rispondere entro 15 giorni lavorativi, salvo 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 sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://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 sul sito [www.adrcenter.com](http://www.adrcenter.com)).

In caso di variazione di tale normativa si applicheranno le disposizioni all'epoca vigenti.



## ASSISTENZA CLIENTI

Il Cliente può contattare il Servizio di Assistenza, attraverso:

- il numero 800045045 per chiamate dall'Italia o +39 055 510441/5/6/7/8/9 per chiamate dall'estero (a pagamento). Il servizio automatico è disponibile con l'assistenza di un operatore telefonico 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.

Il Cliente, per informazioni relative alla carta / operazioni di pagamento e per disconoscere operazioni di pagamento da esso o per suo conto effettuate con una carta prepagata TPAY, può:

- Compilare l'apposito Modulo disponibile sul Sito TPAY nella sezione Trasparenza; e/o
- Contattare il Servizio dedicato al numero 02 66 89 78 60.

Il Cliente, in caso di smarrimento, sottrazione, falsificazione, contraffazione delle Carte, del PIN o del Codice di Sicurezza, può contattare il Servizio Blocco Carta per richiedere il blocco della stessa attraverso:

- il numero 800 263 008 per chiamate dall'Italia o +39 02 66 89 78 50 per chiamate dall'estero (a pagamento). Il servizio è disponibile 24h tutti i giorni della settimana.

Per l'esercizio del diritto di recesso e per i reclami il Cliente dovrà utilizzare i recapiti di cui sopra e potrà inviare qualsiasi comunicazione rilevante, senza alcun costo aggiuntivo.