

## TELEPASS PAY

### NORME E CONDIZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO

#### RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE BICICLETTE ELETTRICHE

#### (IL "SERVIZIO DI PAGAMENTO BICICLETTA ELETTRICA")

#### Data decorrenza – Gennaio 2020

#### Premessa e previsioni generali

Per gli utenti con contratto Telepass Pay pacchetto Zero: Fino al 31 Marzo 2020 con la tua App Telepass Pay puoi pagare, senza costi aggiuntivi, il servizio di noleggio delle biciclette elettriche di Helbiz.

Il servizio è attualmente disponibile nella città di Roma.

I costi di noleggio sono quelli stabiliti dalle Norme e Condizioni di Helbiz e prevedono il costo di 0,25 Euro per lo sblocco del mezzo, più 0,075 Euro per ogni minuto di utilizzo.

L'iniziativa in corso non prevede l'applicazione delle agevolazioni tariffarie dedicate ai clienti Telepass Pay che hanno aderito al pacchetto "Plus".

I presenti termini e condizioni di utilizzo dei nuovi Singoli Servizi (di seguito "**Norme di Utilizzo del Servizio di Pagamento Bicicletta Elettrica**") sono forniti da TPAY al Cliente ai sensi dell'art. 4.4 del Contratto Telepass PAY Pacchetto Plus (di seguito il "**Contratto TPAY**") e hanno lo scopo di illustrare le caratteristiche generali e le relative modalità di utilizzo, che rimangono comunque soggette alle Norme e Condizioni previste dal Contratto TPAY, dal Foglio Informativo, dal Documento di Sintesi e dalla restante documentazione, nonché quanto disponibile nell'Area Riservata.

Il Servizio di Pagamento Bicicletta Elettrica consente ai Clienti, che abbiano aderito al "Pacchetto Plus", il pagamento, mediante TPAY, nei confronti di Helbiz Italia S.r.l. (di seguito "**Helbiz**"), degli importi da corrispondere a quest'ultima a fronte della fruizione del servizio di noleggio prestato da Helbiz e denominato "Helbiz, che include anche le attività accessorie quali la localizzazione della Bicicletta Elettrica, lo sblocco della stessa, nonché altre prestazioni (di seguito il servizio è definito "**Noleggio Helbiz**"), avente ad oggetto biciclette con trazione esclusivamente elettrica di Helbiz, le quali sono integrati di un dispositivo GPS ad alta tecnologia che consente di tracciare la posizione di ciascuno di essi (di seguito, le "**Biciclette Elettriche**"). Il Noleggio Helbiz, fornito da Helbiz, e la relativa localizzazione, sblocco ed utilizzo delle Biciclette Elettriche, è disciplinato esclusivamente dalle "Condizioni Generali" del "Contratto quadro per il servizio di noleggio di biciclette elettriche", che il Cliente sottoscrive con Helbiz nelle modalità di seguito previste al fine di poter utilizzare il Noleggio Helbiz (di seguito le "**Condizioni del Noleggio Helbiz**"), nonché dalle tariffe indicate all'interno del piano tariffario previsto per la fruizione del Noleggio Helbiz (di seguito il "**Piano Tariffario**").

Il Servizio di Pagamento Bicicletta Elettrica fa parte dell'offerta dei Servizi di TPAY. Pertanto, tutto quanto non espressamente previsto nel presente documento trova analitica regolamentazione nelle Norme e Condizioni del Contratto TPAY, alle quali si rinvia integralmente per ogni maggiore dettaglio<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Per maggiore chiarezza si precisa che, ai sensi del Contratto TPAY, il Servizio di Pagamento Monopattino Elettrico costituisce uno dei Singoli Servizi, mentre Helbiz è considerato il Beneficiario.

L'utilizzo del Servizio Pagamento Bicicletta Elettrica è soggetto ai limiti generali mensili di utilizzo del complesso dei Servizi di TPAY previsti dal Foglio Informativo. Qualora il Cliente utilizzi nello stesso periodo di riferimento una molteplicità di Singoli Servizi disponibili tramite l'APP di TPAY (incluso il Servizio di Pagamento Bicicletta Elettrica), l'utilizzo di tali Singoli Servizi contribuirà al raggiungimento del tetto massimo di spesa previsto nel Foglio Informativo. Per informazioni sugli eventuali oneri e corrispettivi dovuti dal Cliente a TPAY a fronte delle singole transazioni e per i suddetti limiti di utilizzo allo stesso applicabili si rinvia, oltre che al Foglio Informativo, al Documento di Sintesi frontespizio del Contratto, disponibile nell'Area Riservata. TPAY si riserva il diritto di modificare l'APP di TPAY in ogni momento, cercando di minimizzare le interruzioni del Servizio di Pagamento Bicicletta Elettrica, al fine di promuovere e migliorare la qualità del Servizio stesso.

La connessione internet (regolata dal piano tariffario del gestore telefonico di appartenenza) e il costo del dispositivo sono a carico dell'utente, così come la corretta configurazione, l'appropriata capacità del dispositivo mobile e il relativo aggiornamento del software.

Il Cliente è responsabile della gestione e manutenzione dei propri dati, inclusi i Codici di Sicurezza per l'accesso all'APP o al Sito Web, nel rispetto dei criteri di sicurezza previsti dal Contratto TPAY, e dell'uso del dispositivo e dell'APP in modo appropriato e senza sovraccarico, per le finalità per cui essi sono stati messi a disposizione da parte di TPAY e nel rispetto delle misure di sicurezza predisposte e dei requisiti tecnici che li caratterizzano. Il Cliente, inoltre, è responsabile per l'accesso all'APP e/o al proprio profilo da parte di terzi, qualora non abbia rispettato i requisiti di sicurezza previsti dal Contratto TPAY. Per l'accesso da parte di terzi non autorizzati si rinvia alle disposizioni del Contratto TPAY.

Laddove non diversamente indicato, tutti i termini e le espressioni contraddistinti dalle lettere iniziali maiuscole, avranno il significato ad essi attribuito nel Contratto TPAY, di cui il presente documento costituisce parte integrante e sostanziale.

#### **Attivazione ed utilizzo del Servizio di Pagamento Bicicletta Elettrica**

Il Servizio di Pagamento Bicicletta Elettrica viene erogato da TPAY attraverso l'APP di TPAY, installata sul dispositivo mobile del Cliente (come *smartphone*), al fine di poter eseguire il pagamento a TPAY in relazione alla fruizione del Noleggio Helbiz da parte dei Clienti.

Per poter fruire del Servizio di Pagamento Bicicletta Elettrica, deve essere seguito il procedimento qui di seguito rappresentato:

- a) installazione e successiva attivazione, da parte del Cliente, dell'APP di TPAY sul dispositivo mobile del Cliente;
- b) accettazione, da parte del Cliente, delle Norme di Utilizzo del Servizio di Pagamento Bicicletta Elettrica;
- c) accettazione, da parte del Cliente, delle Norme e Condizioni del Noleggio Helbiz e del Piano Tariffario applicato da Helbiz nonché presa visione dell'Informativa Privacy di Helbiz;
- d) individuazione, da parte del Cliente, della Bicicletta Elettrica tra quelle disponibili e visualizzabili su mappa presente *in-app* attraverso i dati di localizzazione trasmessi da Helbiz (attività di competenza di Helbiz);
- e) verifica, da parte di TPAY, della presenza, all'interno del *plafond* mensile di spesa a disposizione del Cliente in relazione a tutti i servizi fruibili dallo stesso tramite le Soluzioni di Pagamento TPAY, di una somma almeno pari a euro 10,00 (dieci/00), stabilendosi che:
  - (i) laddove il *plafond* di spesa di volta in volta residuo dovesse essere superiore a tale importo, TPAY effettuerà una pre-autorizzazione allo sblocco della Bicicletta Elettrica, e, successivamente,

- (ii) laddove, viceversa, il *plafond* residuo del Cliente non fosse almeno pari a tale importo, TPAY non fornirà la pre-autorizzazione allo sblocco della Bicicletta Elettrica, provvedendo contestualmente a notificare al Cliente, all'interno dell'APP, un apposito messaggio attestante l'impossibilità di fruire del Noleggio Helbiz per mezzo del Servizio di Pagamento Bicicletta Elettrica.

TPAY, previa comunicazione al Cliente, si riserva di modificare unilateralmente l'ammontare della somma di cui sopra che deve essere in ogni caso presente all'interno de *plafond* mensile.

- f) Scansione da parte del Cliente, mediante la fotocamera del proprio dispositivo elettronico, del QR code apposto sulla Bicicletta Elettrica prescelta, oppure mediante la digitazione manuale del codice riportato al di sotto del cennato QR code;
- g) Helbiz, effettuate le relative verifiche, provvederà ad autorizzare lo sblocco della Bicicletta Elettrica e l'utilizzo del medesimo in conformità a quanto previsto nelle Condizioni di Utilizzo del Noleggio Helbiz;
- h) Il Cliente, al termine dell'utilizzo della Bicicletta Elettrica provvederà a concludere la fruizione del Noleggio Helbiz mediante le funzioni presenti nell'APP di TPAY.

Ulteriori indicazioni operative da parte di Helbiz relative all'utilizzo del servizio di Noleggio Helbiz sono disponibili all'interno dell'APP di TPAY.

Resto inteso che tutti le attività relative alla fruizione del servizio di Noleggio Helbiz (a titolo esemplificativo: sblocco, utilizzo e riconsegna della bicicletta) sono riconducibili ad Helbiz, seppur contenute nella app TPAY la disciplina di ogni aspetto relativo al servizio di Noleggio Helbiz è contenuta nelle Condizioni del Noleggio Helbiz.

Il servizio di Noleggio Helbiz ivi descritto è strettamente riservato al Cliente, che ha sottoscritto un contratto TPAY e le Condizioni Generali di Helbiz.

#### **Informazioni sulle tariffe**

L'accesso all'APP di TPAY è gratuito per i dispositivi mobili come *smartphone* e *tablet* abilitati alla connessione *internet*. La connessione *internet* è a carico del Cliente, secondo il piano tariffario applicato dal proprio gestore telefonico.

In relazione alla fruizione del Noleggio Helbiz, al Cliente vengono applicate le tariffe in vigore stabilite da Helbiz, previste nel Piano Tariffario accettato dal Cliente nelle Condizioni del Noleggio Helbiz.

TPAY non applica alcun proprio costo aggiuntivo o onere a carico del Cliente rispetto alla tariffa Helbiz determinata con le modalità sopraindicate.

#### **Notifiche, addebiti e rendicontazione**

Come per qualsiasi Operazione di Pagamento relativa ai Singoli Servizi previsti dal Contratto TPAY, effettuata mediante l'APP di TPAY o altre Soluzioni di Pagamento TPAY, l'addebito sul conto del Cliente dell'importo del corrispettivo del Noleggio Helbiz prestato da Helbiz e da quest'ultimo quantificato avviene effettivamente a fine mese (salvi i casi di addebito inframensile previsti dal Contratto TPAY) ma l'importo dell'addebito viene immediatamente registrato ai fini del calcolo dei limiti di utilizzo dei servizi previsti da TPAY (si vedano i "Limiti di Utilizzo" previsti in generale dal Contratto TPAY) e dell'eventuale sospensione dei Servizi di TPAY nei casi previsti dal Contratto stesso.

Per ogni Operazione di Pagamento effettuata nell'ambito del Servizio Pagamento Bicicletta Elettrica, TPAY metterà a disposizione del Cliente, sull'APP di TPAY, una ricevuta/promemoria (recante le informazioni previste dall'art. 13.2 del Contratto TPAY). TPAY metterà, inoltre, a disposizione del Cliente attraverso l'Area Riservata, con la cadenza prevista dal Contratto TPAY, un documento analitico contenente informazioni di dettaglio (i) su tutti i Noleggi Helbiz fruiti dal Cliente e sulle relative Operazioni di Pagamento concluse attraverso il Servizio di Pagamento Bicicletta Elettrica nel periodo di riferimento e (ii) sui relativi importi da addebitare sul Conto di Addebito, inclusi gli eventuali oneri e corrispettivi dovuti a TPAY.

#### **Documenti contabili e fatture**

In conformità a quanto previsto dall'art. 11 (Addebito e rendicontazione) del Contratto TPAY, con cadenza mensile, TPAY metterà a disposizione del Cliente, attraverso l'Area Riservata, un documento riepilogativo di tutti gli importi che verranno addebitati nel mese di riferimento sul Conto di Addebito del Cliente, inclusi gli importi relativi alla fruizione del Noleggio Helbiz.

Nell'ipotesi in cui il Cliente volesse ricevere la fattura, dovrà richiederla direttamente a Helbiz con le modalità da quest'ultima previste.

#### **Rapporti tra il Cliente e Helbiz - Responsabilità**

Il Cliente riconosce espressamente che - in conformità con quanto previsto dall'art. 17 del Contratto TPAY - TPAY è estranea ai rapporti tra il Cliente ed Helbiz. Pertanto, per qualsiasi controversia derivante da detti rapporti e per l'esercizio di qualsiasi diritto connesso, inclusi qualsiasi profilo inerente la localizzazione del Bicicletta Elettrica, l'autorizzazione allo sblocco della Bicicletta Elettrica, la fruizione del Noleggio Helbiz ed il relativo utilizzo o mancato utilizzo, nonché eventuali problematiche connesse al limitato/mancato funzionamento della Bicicletta Elettrica, eventuali sanzioni, nonché inerente l'entità degli importi dovuti dal Cliente a fronte della fruizione del Noleggio Helbiz dovrà rivolgersi esclusivamente a Helbiz, restando conseguentemente esclusa ogni responsabilità di TPAY, quale mero prestatore del Servizio di Pagamento Bicicletta Elettrica, in conformità al Contratto TPAY ed alla normativa vigente.

TPAY resta, perciò, estranea in relazione ad ogni altra questione inerente o connessa al Noleggio Helbiz, quale, a titolo esemplificativo, lo stato di fatto e di diritto delle Biciclette Elettriche, eventuali sanzioni, le istruzioni ed indicazioni fornite al cliente ai fini del Noleggio Helbiz, la disponibilità del servizio di Noleggio Helbiz, etc.

Conseguentemente, anche qualora il Cliente inviasse a TPAY reclami relativi ai beni e/o servizi utilizzabili attraverso le Soluzioni di Pagamento TPAY o relativi a casi di mancato utilizzo del Noleggio Helbiz, TPAY reindirizzerà il reclamo stesso a Helbiz, soggetto che rimarrà unico responsabile per la gestione di tali reclami e dello svolgimento delle relative verifiche.

Inoltre, il Cliente prende espressamente atto che, essendo le obbligazioni di TPAY, nei confronti del Cliente relative esclusivamente alla fruizione del Servizio di Pagamento Bicicletta Elettrica, l'unico responsabile della corretta localizzazione, sblocco e funzionamento delle Biciclette Elettriche è esclusivamente Helbiz, che eroga il Noleggio Helbiz e le ulteriori prestazioni ad esso inerenti, in base alle Condizioni del Noleggio Helbiz ed al Piano Tariffario che il Cliente ha accettato.

Conseguentemente, TPAY non risponderà in alcun modo per eventuali disservizi, disagi o danni (a titolo di mero esempio, sospensione e/o interruzione del Noleggio Helbiz) nei quali il Cliente dovesse incorrere durante la fruizione del Noleggio Helbiz.

## Assistenza Clienti

In relazione al Servizio di Pagamento Bicicletta Elettrica, quest'ultimo eroga l'assistenza di primo livello esclusivamente in relazione al funzionamento dei propri servizi di pagamento ai Clienti secondo i seguenti canali:

- APP di TPAY (Sezione Supporto)
- Area privata/pubblica sito [telepass.com](http://telepass.com)
- Assistenza telefonica al n. 840 043 043

Il servizio di assistenza telefonica TPAY è attivo:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00
- il sabato dalle 8.00 alle 17.00.
- Eventuali variazioni sulla disponibilità dei canali di assistenza saranno indicati sul sito [www.telepass.com](http://www.telepass.com)

Diversamente, per qualsiasi tematica concernente la localizzazione, lo sblocco e l'utilizzo della Bicicletta Elettrica nonché, più in generale, qualsivoglia profilo attinente al Noleggio Helbiz, il Cliente dovrà utilizzare i canali di comunicazione messi a disposizione da Helbiz.