

## FOGLIO INFORMATIVO SERVIZI DI TELEPASS PAY N. 14 – decorrenza Giugno 2020

### 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 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 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/dai 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 che sarà disponibile, previa comunicazione di TPAY 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 nell'area pubblica del Sito, fatto salvo il diritto del Cliente di richiedere copia in forma cartacea su esplicita 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 di Pagamento 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 di Pagamento 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 di Pagamento 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.
Servizio di Pagamento Bollo	Il Servizio Bollo consente al Cliente di pagare, per il tramite di Intesa Sanpaolo S.p.A. (di seguito “ <b>Intesa Sanpaolo</b> ”), il bollo in scadenza (o previa espressa comunicazione da parte TPAY, anche bolli scaduti nell'anno in corso) presso le Regioni convenzionate indicate nell'elenco riportato sul sito internet di TPAY. Il Servizio Bollo è riservato agli autoveicoli (o previa espressa comunicazione da parte di TPAY in prosieguo a motoveicoli) fino ad un massimo di 2 targhe per contratto Telepass Pay (Pacchetto Plus), per anno solare, abbinate ad un Apparato Telepass nell'ambito del contratto Telepass Family e Telepass Twin.  Per impartire Ordini di Pagamento nell'ambito del Servizio Bollo, il Cliente può utilizzare l'APP o altre Soluzioni di Pagamento di volta in volta attivate da TPAY previa comunicazione di

Singoli Servizi	Descrizione
	quest'ultima. Per maggiori dettagli su termini e limiti del Servizio si veda la nota 9.
Servizio di Pagamento Skipass TPAY	Il Servizio di Pagamento Skipass TPAY consente al Cliente di: (i) effettuare il pagamento degli importi dovuti per la fruizione degli impianti di risalita presso i Beneficiari indicati nell'elenco disponibile all'interno dell'App Telepass Pay e (ii) di accedere, per il tramite delle tessere Skipass TPAY, direttamente agli impianti di risalita e alle piste presso i comprensori sciistici di pertinenza, senza dover acquistare preventivamente lo ski pass presso le relative casse adibite alla vendita.
Servizio di Pagamento Lavaggio Esterno, Lavaggio Interno e Igienizzazione Auto	Il Servizio Lavaggio Auto, per il tramite dei Partner convenzionati TPAY, consente al Cliente di effettuare il pagamento degli importi relativi al servizio erogato di lavaggio esterno e interno del veicolo, nonché di richiedere anche l'igienizzazione dello stesso. Per impartire ordini di pagamento, il Cliente deve utilizzare l'APP.
Servizio di Pagamento Monopattino Elettrico Helbiz	Il Servizio di Pagamento Monopattino Elettrico consente al Cliente di effettuare il pagamento degli importi relativi al servizio di noleggio, erogato da Helbiz Italia S.r.l. (" <b>Helbiz</b> "), avente ad oggetto i Monopattini Elettrici di Helbiz. Per impartire ordini di pagamento, il Cliente deve utilizzare l'APP.
Servizio di Pagamento Traghetti	Il Servizio di Pagamento Traghetti consente al Cliente di acquistare i biglietti per il trasporto tramite traghetti. Per impartire ordini di pagamento, il Cliente deve utilizzare l'APP.
Servizio di Pagamento Abbonamenti Annuali ATM	Il Servizio di Pagamento Abbonamenti Annuali consente al Cliente di acquistare l'abbonamento annuale urbano al trasporto pubblico locale usufruibile nell'Area di intervento del nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità "Area STIBM". Per poter fruire del Servizio di Pagamento Abbonamenti Annuali, il Cliente dovrà utilizzare l'APP. Il singolo Abbonamento Annuale è emesso da Azienda Trasporti Milanesi S.p.a. (anche " <b>ATM</b> ") e rivenduto dalla società Telepass S.p.a. (anche " <b>Telepass</b> ") che si avvale del Servizio di Pagamento Abbonamenti Annuali disponibile nell'APP di TPAY attraverso la quale Telepass mette a disposizione dei Clienti che acquistano l'Abbonamento annuale una dilazione di pagamento in 12 (dodici) addebiti mensili.
Servizio di Pagamento Biciclette Elettriche Helbiz	Il Servizio di Pagamento Bicicletta Elettrica Helbiz consente al Cliente di effettuare il pagamento degli importi relativi al servizio di noleggio, erogato da Helbiz Italia S.r.l. (" <b>Helbiz</b> "), avente ad oggetto le Biciclette Elettriche di Helbiz. Per impartire ordini di pagamento, il Cliente deve utilizzare l'App. Il Servizio è attivo nella città di Roma.
Servizio di Pagamento Scooter Elettrici GoVolt	Il Servizio di Pagamento Scooter Elettrico GoVolt consente al Cliente di effettuare il pagamento degli importi relativi al servizio di noleggio, erogato da GoVolt S.r.l. (" <b>GoVolt</b> "), avente ad oggetto gli Scooter Elettrici di GoVolt. Per impartire ordini di pagamento, il Cliente deve utilizzare l'App. Il Servizio è attivo nella città di Milano.
Servizio di Pagamento di Noleggio con Arval	Il Servizio di Pagamento del Noleggio con Arval consente al Cliente di effettuare il pagamento degli importi relativi al servizio di locazione a lungo termine di veicolo senza conducente di proprietà di Arval, per 36 (trentasei) mesi, unitamente a tutti i relativi servizi accessori espressamente indicati nella proposta di noleggio (la " <b>Proposta di Noleggio</b> ") che il Cliente sottoscrive mediante App. Il Cliente prende atto che l'avvio del Noleggio è subordinato al perfezionamento del relativo contratto (il " <b>Contratto di Noleggio</b> "), il quale avverrà a seguito dell'accettazione, da parte della società ARVAL Service Lease Italia S.p.A., della Proposta di Noleggio formulata dal Cliente. Resta, peraltro, espressamente inteso che Arval si riserva il diritto di accettare la Proposta di Noleggio a sua esclusiva e insindacabile discrezione.
Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari	Il Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari consente al Cliente di effettuare il pagamento per l'acquisto di titolo di viaggio - o altro documento emesso - tramite App in modalità elettronica (il "Biglietto/i che legittima il Cliente ad usufruire dei servizi del distributore dei Biglietti

## 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;
- la disponibilità concreta dei nuovi servizi su APP è influenzata dai tempi di pubblicazione degli aggiornamenti di versione dell'APP sui diversi Store (*i.e.* iOS, Android);
- relativamente al Servizio Bollo, la data di scadenza e il calcolo dell'importo della tassa di bollo visualizzate dal Cliente sull'APP sono fornite sulla base delle informazioni che il Cliente inserisce o associa all'apparato Telepass, e potrebbero essere oggetto di rettifica a seguito di verifica dei dati da parte di ACI per il tramite di Intesa Sanpaolo. Pertanto, nel caso di rettifica della data di scadenza in sede di riepilogo di pagamento, all'importo del bollo potrebbero essere applicati degli interessi che il Cliente potrà approvare concludendo l'Operazione di Pagamento sull'APP. Nel caso in cui l'importo del bollo calcolato sulla base dei dati trasmessi da ACI per il tramite di Intesa Sanpaolo risultassero non corretti a seguito di successiva verifica da parte di ACI, il Cliente dovrà gestire la rettifica del pagamento direttamente con ACI o le Regioni Beneficiarie;
- relativamente al Servizio di Pagamento Skipass TPAY, nell'ipotesi in cui il tornello dovesse essere attivato accidentalmente dal Cliente (ad esempio, a causa di un eccessivo avvicinamento dello Skipass TPAY agli apparati elettronici per la lettura delle tessere presenti ai varchi di accesso), pur non avendo alcuna intenzione di fruire effettivamente del Servizio di Risalita, verrà comunque addebitato al Cliente il relativo importo determinato sulla base del tariffario applicabile, essendo invece escluso qualsivoglia rimborso.

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; (v) custodire le tessere Skipass TPAY con la diligenza del buon padre di famiglia e di non cederle a terzi soggetti, fatta eccezione per i familiari registrati.

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 o delle tessere Skipass TPAY<sup>1</sup>, e l'utilizzo non autorizzato dei Servizi, dell'Apparato Telepass, delle tessere Skipass TPAY e/o di qualsiasi Codice di Sicurezza relativo all'App o all'Area Riservata TPAY non appena ne viene

<sup>1</sup> il Cliente inoltre potrà attraverso le apposite funzioni presenti nella App, (i) sospendere l'attivazione dello Skipass TPAY e, in tal caso, la piena funzionalità potrà essere ripristinata, sempre tramite l'App, dopo le ore 24:00 del giorno in cui vi è stata la disattivazione; ovvero (ii) bloccare in maniera permanente il Servizio di Pagamento Skipass TPAY e, in tale ipotesi, lo Skipass TPAY non sarà più utilizzabile, rendendosi eventualmente necessario procedere alla richiesta di uno nuovo.

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 TPAY.

## 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 sospenderà temporaneamente tali Servizi, fino alla fine del mese in corso, comunicandolo tempestivamente al Cliente.

Per quanto concerne il Servizio di Pagamento di Noleggio con Arval, ove attivato dal Cliente, si rinvia all'articolo 4 delle Condizioni del Servizio di pagamento del noleggio con Arval, nel quale sono specificatamente previste le modalità di addebito degli importi dovuti dal Cliente per il noleggio.

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
<p><b>Canone mensile Pacchetto Plus</b></p> <p>Comprende tutti i Servizi elencati nella tabella Elenco Servizi e Limiti di utilizzo riportata di seguito.</p> <p>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.</p> <p>Il passaggio dal Pacchetto Plus al Pacchetto Zero sarà reso operativo nel mese successivo a quello di richiesta.</p>	<p><b>€ 1,24</b> sull'Account Principale (nel caso in cui il Cliente abbia in essere sia il Contratto Telepass Pay che il Contratto Telepass) e <b>€ 0,00</b> sull'eventuale Account Aggiuntivo <sup>(1)</sup></p> <p>oppure</p> <p><b>€ 1,50</b> mensile sull'Account Principale (nel caso in cui il Cliente mantenga attivo soltanto il Contratto Telepass Pay <sup>(2)</sup> ed abbia, quindi, chiuso il Contratto Telepass) e <b>€ 0,00</b> 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>
<p><b>Canone mensile Pacchetto Zero</b></p> <p>Comprende la sola attivazione del servizio Strisce Blu.</p> <p>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.</p>	<p><b>€ 0,00</b> sull'Account Principale e <b>€ 0,00</b> sull'eventuale Account Aggiuntivo <sup>(1)</sup>.</p> <p>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, salva esplicita richiesta di passare ad ulteriori servizi offerti in promozione alle condizioni economiche riportate sul presente Foglio Informativo.</p>
Commissione per ciascun addebito sul Conto di Addebito del Cliente	<b>€ 0,00</b>
Imposta di bollo sul rendiconto annuale (qualora dovuta)	<b>€ 2,00</b> <sup>(3)</sup>
Invio e/o messa a disposizione su richiesta del Cliente di documenti e/o comunicazioni in formato elettronico	<b>€ 0,00</b>
Invio e/o messa a disposizione su richiesta del Cliente di documenti e/o comunicazioni in formato cartaceo (salva la documentazione contrattuale o comunicazioni relative al Contratto che saranno fornite senza alcun costo aggiuntivo per il Cliente)	<b>€ 1,50</b> per singolo invio

Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile
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	<b>Tasso BCE <sup>(4)</sup> + 5 punti percentuali</b> (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 <sup>(5)</sup>	€ 5,00 per ciascun inadempimento

<sup>(1)</sup> 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.

<sup>(2)</sup> 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.**

<sup>(3)</sup> 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.

<sup>(4)</sup> 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".

<sup>(5)</sup> 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 <sup>(6)</sup>

Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile, per singola operazione	Limiti
Servizio di Pagamento Strisce Blu	€ 0,00	Si veda nota 8.
Servizio di Pagamento Carburante	€ 0,00	- 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;

Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile, per singola operazione	Limiti
		- Limite massimo di rifornimento di € 750,00 al mese cumulati su APP e Apparato Telepass (*); - Si veda nota 8.
Servizio di Pagamento Taxi	<b>€ 0,00</b>	Si veda nota 8.
Servizio di Pagamento Bollo	<b>€ 1,87 per transazione eseguita</b>	Si possono pagare un massimo di 2 bolli auto per contratto Telepass Pay Pacchetto Plus nell'arco di un anno solare. Il Servizio Bollo è attivo tutti i giorni, lavorativi e festivi. Per un maggiore dettaglio si veda la nota 9. L'emissione della quietanza avviene entro 24 ore dall'esito positivo dell'operazione di pagamento. Il tempo massimo di esecuzione dell'Operazione di pagamento coincide con il tempo di emissione della quietanza da parte di Intesa Sanpaolo. Il debito del Cliente verso il Beneficiario si considera quindi estinto nel momento dell'emissione della quietanza da parte di Intesa Sanpaolo. Il Servizio è soggetto ai limiti cumulativi di spesa di cui alla nota 8.
Servizio di Pagamento Skipass TPAY	<b>€ 5,00 per la registrazione di ogni tessera Skipass TPAY</b>  <b>€ 7,00, indipendentemente dal numero di tessere Skipass TPAY richieste, nel caso in cui dovesse essere scelta la relativa spedizione a mezzo posta</b>	Il Servizio di Pagamento Skipass TPAY prevede un costo pari a € 5,00 per ciascuna tessera attivata, oltre all'eventuale ulteriore costo pari a € 7,00 che verrà addebitato, indipendentemente dal numero di tessere Skipass TPAY richieste, nel caso in cui dovesse essere scelta la relativa spedizione a mezzo posta. Il Servizio è soggetto ai limiti cumulativi di spesa di cui alla nota 8.
Servizio di Pagamento Lavaggio Esterno, Lavaggio Interno e Igienizzazione Auto	<b>€ 0,00</b>	Si veda nota 8.
Servizio di Pagamento Monopattino Elettrico	<b>€ 0,00</b>	Si veda nota 8. Il Servizio può essere utilizzato se, il <i>plafond</i> mensile residuo, è almeno pari a € 10,00. In assenza, TPAY non fornirà la pre-autorizzazione allo sblocco del Monopattino Elettrico e notificherà al Cliente (all'interno dell'APP TPAY) un messaggio attestante l'impossibilità di fruire del Noleggio Helbiz per mezzo del Servizio di Pagamento TPAY.
Servizio di Pagamento Traghetti	<b>€ 0,00</b>	Si veda nota 8.
Servizio di Pagamento Abbonamenti Annuali ATM	<b>€ 0,00</b>	Si veda nota 8.



Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile, per singola operazione	Limiti
Servizio di Pagamento Biciclette Elettriche Helbiz	€ 0,00	Si veda nota 8. Il Servizio può essere utilizzato se, il <i>plafond</i> residuo, è almeno pari a € 10,00.  In assenza di <i>plafond</i> , TPAY non fornirà la pre-autorizzazione allo sblocco della Bicicletta Elettrica e notificherà al Cliente (all'interno dell'APP TPAY) un messaggio attestante l'impossibilità di fruire del Noleggio Bike Helbiz per mezzo del Servizio di Pagamento TPAY.
Servizio di Pagamento Scooter Elettrici GoVolt	€ 0,00	Si veda nota 8. Il Servizio può essere utilizzato se, il <i>plafond</i> residuo, è almeno pari a € 10,00. In assenza di <i>plafond</i> , TPAY non fornirà la pre-autorizzazione al noleggio dello Scooter Elettrico e notificherà al Cliente (all'interno dell'APP TPAY) un messaggio attestante l'impossibilità di fruire del Noleggio Scooter GoVolt per mezzo del Servizio di Pagamento TPAY.
Servizio di Pagamento di Noleggio con Arval	€ 0,00	Si veda nota 10.
Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari	€ 0,00	Si veda nota 8.

<sup>(6)</sup> 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 aggiuntisi rinvia all'apposita sezione disponibile nell'Area Riservata al Cliente sul sito web di TPAY.

<sup>(7)</sup> 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.

<sup>(8)</sup> 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** (c.d. *plafond* mensile). Limitatamente ai corrispettivi dovuti in esecuzione del Contratto di Noleggio nell'ambito del Servizio di Pagamento Arval gli stessi non concorrono al raggiungimento del *plafond* mensile. In tal caso troveranno applicazione i limiti di cui alla nota 10.

<sup>(9)</sup> Il Servizio di Pagamento Bollo consente al Cliente di pagare il bollo in scadenza (o previa espressa comunicazione da parte TPAY, anche bolli scaduti nell'anno in corso) presso le Regioni convenzionate indicate nell'elenco riportato sul sito internet di TPAY [www.telepasspay.com](http://www.telepasspay.com). È riservato agli autoveicoli (o previa espressa comunicazione da parte di TPAY in prosieguo a motoveicoli) fino ad un massimo di 2 targhe per contratto Telepass Pay (Pacchetto Plus), per anno solare, abbinate ad un Apparato Telepass nell'ambito del contratto Telepass Family e Telepass Twin. Il Cliente può utilizzare l'APP o altre Soluzioni di Pagamento di volta in volta attivate da TPAY previa comunicazione di quest'ultima. Il Servizio è disponibile tutti i giorni. Gli ordini ricevuti da Intesa Sanpaolo in un giorno lavorativo (tutti i giorni, ad esclusione di sabato, domenica e giorni festivi) tra le 7:00 e le 22:00 saranno eseguiti nella stessa giornata; gli ordini ricevuti da Intesa Sanpaolo in un giorno non lavorativo o in un giorno lavorativo tra le 22:00 e le 7:00, saranno eseguiti il primo giorno lavorativo successivo al giorno di ricezione. Al momento della presa in carico dell'ordine di pagamento, il Cliente visualizza un riepilogo di pagamento da parte di Telepass Pay, in attesa della quietanza, indicante tra l'altro: l'importo corrisposto inclusivo dei costi applicati alla transazione, la data di presa in carico dell'Operazione di Pagamento da parte di Telepass Pay / Intesa Sanpaolo per ACI, l'indicazione della targa dell'autoveicolo per il quale il bollo è stato pagato. L'operazione si intende conclusa nel momento in cui il Cliente ottiene il riepilogo quale attestazione del buon esito della stessa. L'Ordine di Pagamento verrà eseguito per il tramite di Intesa Sanpaolo, in quanto soggetto convenzionato con ACI e, pertanto, la quietanza di pagamento relativa al pagamento del bollo corrisposta al Cliente verrà emessa da Intesa Sanpaolo.

<sup>(10)</sup> IL LIMITE MASSIMO DI SPESA PER IL SERVIZIO DI PAGAMENTO è pari alla somma degli importi di tutte le operazioni di addebito diretto sul conto corrente indicato dal Cliente, per il pagamento degli importi a qualsiasi titolo fatturati da ARVAL Service Lease Italia S.p.A. ai sensi del Contratto di Noleggio sottoscritto tra quest'ultima e il Cliente per la locazione a lungo termine di

veicolo senza conducente di proprietà di ARVAL Service Lease Italia S.p.A. Tali importi non sono soggette a limiti di spesa né singolarmente né concorrono ad un tetto massimo di spesa di cui alla nota 8.

## 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 al Responsabile Reclami, casella postale 2310 succursale 39 - 50123 Firenze o mediante email all'indirizzo di posta elettronica [reclami@telepasspay.it](mailto:reclami@telepasspay.it), oppure [reclami@pec.telepasspay.it](mailto:reclami@pec.telepasspay.it). Il Cliente che esercita il diritto di ripensamento 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 mediante raccomandata a/r al Responsabile Reclami, casella postale 2310 succursale 39 - 50123 Firenze, mediante email all'indirizzo di posta elettronica [reclami@telepasspay.it](mailto:reclami@telepasspay.it), oppure [reclami@pec.telepasspay.it](mailto:reclami@pec.telepasspay.it) o tramite l'apposita funzione “Disattiva Telepass Pay” resa disponibile sull'Area Riservata.

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., Responsabile Reclami - indirizzo: casella postale 2310 succursale 39 - 50123 Firenze - e-mail: [reclami@telepasspay.it](mailto:reclami@telepasspay.it), oppure [reclami@pec.telepasspay.it](mailto:reclami@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 al 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 all'indirizzo internet [www.adrcenter.com](http://www.adrcenter.com)).

Qualora il reclamo rivolto a TPAY, concernente la fruizione dei Servizi Telepass Pay e/o il funzionamento dell'App, sia relativo ad aspetti non strettamente inerenti ai Servizi Telepass Pay, TPAY provvederà ad informarne il Cliente, fornendo a quest'ultimo il corretto recapito, nonché eventuali dati che dovessero necessitare, al fine di consentire al Cliente di presentare il reclamo al soggetto effettivamente destinatario.

In caso di attivazione del Servizio di Pagamento di Noleggio con Arval, si precisa che Telepass Pay è totalmente estranea al rapporto contrattuale intercorrente tra il Cliente e Arval; pertanto, per qualsiasi reclamo o controversia relativa al rapporto tra il Cliente e Arval, il Cliente dovrà rivolgersi, in via diretta ed esclusiva, ad Arval (secondo quanto espressamente previsto nelle Condizioni Generali Arval).

### **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 08.00 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'App.

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.