

## FOGLIO INFORMATIVO SERVIZI DI TELEPASS PAY N. 20 Decorrenza Luglio 2021

### INFORMATIVA SU TELEPASS PAY S.P.A.

Telepass Pay S.p.A., società per azioni con sede legale in Roma, Via Laurentina, n. 449, 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 sottoscritto dal Cliente.

#### Destinatari

Il Contratto che disciplina le Soluzioni di Pagamento TPAY è riservato alle persone fisiche titolari di un Conto di Addebito che abbiano sottoscritto il Contratto Telepass per la fruizione dei servizi da quest'ultima offerti.

#### Caratteristiche

I Servizi di TPAY consentono di effettuare pagamenti relativi a beni e/o servizi da Beneficiari Convenzionati attraverso l'APP, e l'Apparato Telepass.

Per usufruire dei Singoli Servizi, il Cliente dovrà sottoscrivere il Contratto compilando, altresì, il Modulo di Adesione, e potrà utilizzare l'App tramite l'Account, abbinando al medesimo Account un singolo Apparato Telepass in suo possesso.

A fini promozionali, TPAY potrà consentire al Cliente di utilizzare gratuitamente alcuni Singoli Servizi per il periodo indicato in promozione.

#### Focus sui Singoli Servizi

I Singoli Servizi, una volta resi disponibili in App da TPAY, possono essere di volta in volta: (i) attivati su esplicita richiesta del Cliente, mediante l'App; e (ii) inclusi in una iniziativa promozionale o in una specifica Offerta 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 Beneficiari Convenzionati di cui TPAY si avvale per rendere disponibile il Singolo Servizio.

Tutti i Singoli Servizi sono soggetti alle norme e condizioni generali del Contratto. 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 “Trasparenza” del Sito Web, 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 dai Beneficiari Convenzionati di cui TPAY si avvale per rendere disponibile il Singolo Servizio. Eventuali oneri economici, limiti e condizioni del Singolo Servizio imposti dai Beneficiari Convenzionati con TPAY, 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 Singolo Servizio.

Singoli Servizi	Descrizione
Servizio di Pagamento Strisce Blu	Il Servizio di Pagamento 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 utilizza l'App.
Servizio di Pagamento Carburante	Il Servizio di Pagamento 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 Convenzionati indicati nell'elenco riportato sul Sito Web. Per impartire Ordini di Pagamento nell'ambito del servizio carburante, il Cliente può utilizzare l'APP, e/o l'Apparato Telepass a seconda del singolo Beneficiario Convenzionato.
Servizio di Pagamento Taxi	Il Servizio di Pagamento Taxi consente al Cliente di effettuare il pagamento degli importi dovuti per il trasporto privato urbano ed extraurbano offerto dai Beneficiari Convenzionati indicati nell'elenco riportato all'interno dell'App. Per impartire Ordini di Pagamento, il Cliente deve utilizzare l'App.
Servizio di Pagamento Bollo	Il Servizio di Pagamento Bollo consente al Cliente di pagare, per il tramite di Intesa Sanpaolo S.p.A. (" <b>Intesa Sanpaolo</b> "), il bollo per tutte le Regioni e Province autonome italiane. Il Servizio Bollo è riservato agli autoveicoli e/o motoveicoli le cui targhe sono associate al contratto, fino ad un massimo di 2 (due) targhe per Contratto (Pacchetto Pass), abbinato ad un Apparato Telepass nell'ambito del Contratto Telepass (Family e Twin). Il Servizio di Pagamento Bollo consente il pagamento di massimo n. 4 (quattro) bolli per anno civile.  Per impartire Ordini di Pagamento nell'ambito del Servizio Bollo, il Cliente può utilizzare l'App o altre Soluzioni di Pagamento TPAY di volta in volta attivate da TPAY previa comunicazione di quest'ultima. Per maggiori dettagli su termini e limiti del presente Servizio si veda la nota 11.
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 Convenzionati indicati nell'elenco disponibile all'interno dell'App e (ii) di accedere, per il tramite delle tessere Skipass TPAY (" <b>Tessere Skipass TPAY</b> "), direttamente agli impianti di risalita e alle piste presso i comprensori sciistici di pertinenza, senza dover acquistare preventivamente lo <i>ski pass</i> presso le relative casse adibite alla vendita.
Servizio di Pagamento Lavaggio Esterno, Lavaggio Interno e Igienizzazione Auto	Il Servizio di Pagamento Lavaggio Esterno, Lavaggio Interno e Igienizzazione Auto, per il tramite dei Beneficiari 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 gli Ordini di Pagamento, il Cliente deve utilizzare l'App.
Servizio di Pagamento Monopattino Elettrico Helbiz	Il Servizio di Pagamento Monopattino Elettrico 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 i Monopattini Elettrici di Helbiz. Per impartire gli Ordini di Pagamento, il Cliente deve utilizzare l'App. Il presente Servizio è attivo nelle città di

Singoli Servizi	Descrizione
	Milano, Torino, Collegno, Verona, Cesena, Roma, Parma, Pescara, Montesilvano, Pisa, Bari, Napoli, Ravenna, Latina, Modena e Palermo.
Servizio di Pagamento Traghetti	Il Servizio di Pagamento Traghetti consente al Cliente di acquistare i biglietti per il trasporto tramite traghetti. Per impartire gli 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. ("ATM") e rivenduto da Telepass che si avvale del Servizio di Pagamento Abbonamenti Annuali disponibile nell'App 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 Biglietti ATM	Il Servizio di Pagamento Biglietti ATM consente al Cliente di effettuare il pagamento per l'acquisto dei titoli di viaggio del trasporto pubblico locale della città metropolitana di Milano emessi da ATM tramite APP in modalità elettronica che legittima il Cliente ad usufruire dei servizi di ATM.
Servizio di Pagamento Biglietti ATAC	Il Servizio di Pagamento Biglietti ATAC consente al Cliente di effettuare il pagamento per l'acquisto dei titoli di viaggio del trasporto pubblico locale di Roma Capitale emessi da ATAC S.p.A. ("ATAC") tramite APP in modalità elettronica che legittima il Cliente ad usufruire dei servizi di ATAC.
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. ("Helbiz"), avente ad oggetto le Biciclette Elettriche di Helbiz. Per impartire gli Ordini di Pagamento, il Cliente deve utilizzare l'App. Il Servizio è attivo nelle città di Torino, Roma, Cesena e Latina.
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. ("GoVolt"), avente ad oggetto gli Scooter Elettrici di GoVolt. Per impartire Ordini di Pagamento, il Cliente deve utilizzare l'App. Il presente 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 l'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. ("Arval"), 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 l'App in modalità elettronica che legittima il Cliente ad usufruire dei servizi del soggetto distributore di biglietti.
Servizio di Pagamento Itabus	Il Servizio di Pagamento Itabus consente al Cliente di effettuare il pagamento per l'acquisto di titolo di viaggio - o altro documento emesso - tramite App in modalità elettronica che legittima il Cliente ad usufruire dei servizi di trasporto offerti da Itabus S.p.A. (" <b>Itabus</b> ").
Servizio di	Il Servizio di Pagamento Food & Drink permette al Cliente di effettuare tramite App il

Singoli Servizi	Descrizione
Pagamento Food & Drink	pagamento del Menù/Prodotto, messo a disposizione dal Beneficiario Convenzionato con TPAY.
Servizio di Pagamento Scooter Elettrici MiMoto	Il Servizio di Pagamento Scooter Elettrici MiMoto consente al Cliente di effettuare il pagamento degli importi relativi al servizio di noleggio, erogato da MiMoto Smart Mobility S.r.l. (" <b>MiMoto</b> "), avente ad oggetto gli Scooter Elettrici di MiMoto. Per impartire gli Ordini di Pagamento, il Cliente deve utilizzare l'APP. Il Servizio è attivo nelle città di Milano, Torino, Genova e Firenze.
Servizio di Pagamento Scooter Elettrici Zig Zag	Il Servizio di Pagamento Scooter Elettrici Zig Zag consente al Cliente di effettuare il pagamento degli importi relativi al servizio di noleggio, erogato da SmartVenture S.r.l., (" <b>SmartVenture</b> "), avente ad oggetto gli Scooter Elettrici di SmartVenture. Per impartire gli Ordini di Pagamento, il Cliente deve utilizzare l'App. Il Servizio è attivo nelle città di Roma, Milano, Firenze e Torino.
Servizio di Pagamento Revisione	Il Servizio di Pagamento Revisione consente al Cliente di effettuare il pagamento del servizio di revisione per auto, moto e, più in generale, veicoli con massa complessiva a pieno carico inferiore alle 3,5 tonnellate ai sensi del D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285 presso le officine convenzionate. Per impartire gli Ordini di Pagamento, il Cliente deve utilizzare l'APP.
Servizio di Pagamento Ricarica Elettrica	Il Servizio di Pagamento Ricarica Elettrica consente al Cliente di effettuare il pagamento degli importi relativi al servizio di ricarica dell'auto elettrica prestato da Telepass, sulla base degli accordi sottoscritti con i <i>Charging Point Operator</i> (" <b>CPO</b> "). Per impartire gli Ordini di Pagamento, il Cliente deve utilizzare l'App.

#### RISCHI TIPICI DEI SERVIZI DI TELEPASS PAY

Principali rischi dei Servizi di TPAY:

- variazioni sfavorevoli per il Cliente delle norme e condizioni del Contratto, ivi incluse delle condizioni economiche riportate nel presente Foglio Informativo, nel rispetto dei presupposti e delle tempistiche previste dall'articolo 18 del Contratto e, ove applicabile, nelle condizioni di servizio applicate in forza di convenzioni e accordi con terzi di cui TPAY si avvale per la fornitura dei Singoli 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 di Pagamento 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. 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 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 Skipass TPAY 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; (ii) custodire il Dispositivo sul quale il Cliente abbia installato l'App e custodire e mantenere segreti tutti i Codici di Sicurezza relativi alle Soluzioni di Pagamento TPAY; (iii) accedere all'Area Riservata 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 Singoli Servizi; e (iv) custodire l'Apparato Telepass in conformità con le previsioni di cui al Contratto 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 dedicata all'assistenza clienti dell'App ovvero del Sito Web, lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita del Dispositivo o delle Tessere Skipass TPAY<sup>(1)</sup>, e l'utilizzo non autorizzato dei Singoli 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 a conoscenza nonché ogni eventuale anomalia riscontrata nell'utilizzo del Singolo Servizio e/o nell'accesso dell'App. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, o con negligenza grave relativamente agli obblighi di 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) salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo non autorizzato delle Soluzioni di Pagamento TPAY effettuato dopo la comunicazione di perdita, smarrimento, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato, o anche prima di tale comunicazione, qualora tale utilizzo non autorizzato non potesse essere stato notato dal Cliente che abbia adottato una condotta diligente; e (b) salvo il caso in cui il Cliente abbia agito in modo fraudolento, o non abbia adempiuto agli obblighi di cui al Contratto con dolo o colpa grave il Cliente può sopportare, per un importo non superiore a Euro 50,00 (cinquanta/00), la perdita relativa a Operazioni di Pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita. 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 Euro 50,00 (cinquanta/00) si applica esclusivamente in relazione ai Singoli Servizi prestati da TPAY e che il regime di responsabilità applicabile al Cliente in relazione ai servizi prestati da Telepass rimane soggetto alla disciplina prevista dal Contratto Telepass.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Il Cliente si impegna a corrispondere a TPAY, attraverso addebito diretto sul Conto di Addebito indicato in sede di sottoscrizione del Contratto, gli importi relativi a tutte le Operazioni di Pagamento 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. L'addebito del canone 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

<sup>1</sup> Il Cliente, inoltre, potrà attraverso le apposite funzioni presenti nella App: (i) sospendere l'attivazione della Tessera 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 la Tessera Skipass TPAY e, in tale ipotesi, la medesima Tessera non sarà più utilizzabile, rendendosi eventualmente necessaria la richiesta di una nuova Tessera Skipass TPAY.

corrente con cadenza mensile. Al raggiungimento del tetto massimo per tutti i Singoli Servizi (Euro 1.500,00 mese), TPAY sospenderà temporaneamente la prestazione Singoli Servizi a favore del Cliente, 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 e Termini di Utilizzo del Servizio di Adesione e Pagamento di Noleggio a Lungo Termine 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 i Singoli Servizi elencati nella tabella Elenco Servizi e Limiti di utilizzo riportata di seguito.</p> <p>A seguito dell'adesione al Pacchetto Plus, il Cliente può decidere, in qualsiasi momento, di passare ad un'altra Offerta TPAY effettuando un Upgrade o un Downgrade senza oneri o costi aggiuntivi tramite apposita funzionalità presente in Area Riservata e/o su App.</p> <p>In caso di Upgrade, il passaggio dalla presente Offerta TPAY ad altra Offerta TPAY sarà reso immediatamente operativo.</p> <p>In caso di Downgrade, il passaggio dalla presente Offerta TPAY ad altra Offerta TPAY sarà reso operativo nel mese successivo a quello di richiesta.</p> <p>L'Upgrade e il Downgrade potranno essere effettuati una sola volta nel corso di ciascun mese.</p>	<p><b>Euro 1,24</b> (poiché, all'apertura del Contratto il Cliente ha attivo anche il Contratto Telepass<sup>(2)</sup>).</p> <p>Nel caso in cui il Cliente decida di disdire il Contratto Telepass, il canone mensile applicabile per il Pacchetto Plus sarà pari a <b>Euro 1,50 (da Euro 1,24)</b>.</p> <p>Il canone mensile si applicherà a partire dal mese di attivazione, salvo in ogni caso l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente.</p> <p>Se il Cliente comunica il recesso dal Contratto entro il giorno 15 del mese di calendario, il canone mensile non sarà addebitato; qualora, invece, il Cliente comunichi il recesso dal giorno 16 del mese di calendario, sarà addebitato il canone relativo al mese in cui è comunicato il recesso.</p> <p>Se il Cliente effettua un Upgrade ovvero un Downgrade nei primi 15 giorni del mese di calendario, verrà applicato fin da tale mese il canone previsto dalla nuova Offerta TPAY; qualora, invece, il Cliente effettui un Upgrade ovvero un Downgrade dal giorno 16 del mese di calendario, per tale mese sarà applicato il canone previsto dall'Offerta TPAY già attivata, mentre il canone inerente l'Upgrade ovvero il Downgrade avrà applicazione dal mese successivo a quello nel quale il Cliente ha aderito alla nuova Offerta TPAY.</p> <p>Potranno essere disponibili promozioni pubblicate di volta in volta da TPAY sul Sito Web. Qualora il Cliente fruisca di una promozione, al termine della stessa, si applicherà il canone mensile previsto dall'Offerta TPAY cui il Cliente ha aderito.</p>

<sup>2</sup> Per sottoscrivere un Contratto, è necessario essere già clienti Telepass e, quindi, normalmente al momento dell'attivazione di un Contratto sarà anche attivo un Contratto Telepass. In caso di recesso dal Contratto Telepass, il Cliente ha la facoltà di mantenere attivo il Contratto, 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 decida di disdire il Contratto Telepass, il canone applicabile per il Pacchetto Plus sarà pari a Euro 1,50.**

Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile
<p><b>Canone mensile Pacchetto Pass</b></p> <p>Comprende i Singoli Servizi elencati nella tabella Elenco Servizi e Limiti di utilizzo riportata di seguito.</p> <p>A seguito dell'adesione al Pacchetto Pass, il Cliente può decidere, in qualsiasi momento, di passare ad un'altra Offerta TPAY effettuando un Upgrade o un Downgrade senza oneri o costi aggiuntivi tramite apposita funzionalità presente in Area Riservata e/o su App.</p> <p>In caso di Upgrade, il passaggio dalla presente Offerta TPAY ad altra Offerta TPAY sarà reso immediatamente operativo.</p> <p>In caso di Downgrade, il passaggio dalla presente Offerta TPAY ad altra Offerta TPAY sarà reso operativo nel mese successivo a quello di richiesta.</p> <p>L'Upgrade e il Downgrade potranno essere effettuati una sola volta nel corso di ciascun mese.</p>	<p><b>Euro 0,74</b> (poiché, all'apertura del Contratto il Cliente ha attivo anche il Contratto Telepass<sup>(3)</sup>)</p> <p>Nel caso in cui il Cliente decida di disdire il Contratto Telepass, il canone mensile applicabile per il Pacchetto Pass sarà pari ad <b>Euro 1,00</b>.</p> <p>Il canone mensile si applicherà a partire dal mese di attivazione, salvo, in ogni caso, l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente.</p> <p>Se il Cliente comunica il recesso dal Contratto entro il giorno 15 del mese di calendario, il canone mensile non sarà addebitato; qualora, invece, il Cliente comunichi il recesso dal giorno 16 del mese di calendario, sarà addebitato il canone relativo al mese in cui è comunicato il recesso.</p> <p>Se il Cliente effettua un Upgrade ovvero un Downgrade nei primi 15 giorni del mese di calendario, verrà applicato fin da tale mese il canone previsto dalla nuova Offerta TPAY; qualora, invece, il Cliente effettui un Upgrade ovvero un Downgrade dal giorno 16 del mese di calendario, per tale mese sarà applicato il canone previsto dall'Offerta TPAY già attivata, mentre il canone inerente l'Upgrade ovvero il Downgrade avrà applicazione dal mese successivo a quello nel quale il Cliente ha aderito alla nuova Offerta TPAY. Potranno essere disponibili promozioni pubblicate di volta in volta da TPAY sul Sito Web. Qualora il Cliente fruisca di una promozione, al termine della stessa, si applicherà il canone mensile previsto dall'Offerta TPAY cui il Cliente ha aderito.</p>
Commissione per ciascun addebito sul Conto di Addebito del Cliente	<b>Euro 0,00</b>
Imposta di bollo sul rendiconto annuale (qualora dovuta)	<b>Euro 2,00</b> <sup>(4)</sup>
Invio e/o messa a disposizione su richiesta del Cliente di documenti e/o comunicazioni in formato elettronico	<b>Euro 0,00</b>

<sup>3</sup> Per sottoscrivere il Contratto, è necessario essere già clienti Telepass e, quindi, normalmente al momento dell'attivazione di il Contratto sarà anche attivo un contratto Telepass. In caso di recesso dal Contratto Telepass, il Cliente ha la facoltà di mantenere attivo il Contratto, 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 decida di disdire il Contratto Telepass, il canone applicabile per il Pacchetto Pass sarà pari a Euro 1,00.**



Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile
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>Euro 1,50</b> per singolo invio
Costo per SMS informativi e di sicurezza	<b>Euro 0,00</b>
Servizio di notifica tramite SMS	<b>Euro 0,00</b> (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>(5)</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>6</sup>	<b>Euro 5,00</b> per ciascun inadempimento.

#### ELENCO SERVIZI E LIMITI DI UTILIZZO

Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile, per Singolo Servizio <sup>7</sup>	Limiti
Servizio di Pagamento Strisce Blu	<b>Euro 0,00</b>	Si veda nota 8.
Servizio di Pagamento Carburante	<b>Euro 0,00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impossibilità di effettuare il pagamento di una seconda operazione di rifornimento presso la stessa area di servizio prima di 3 ore;</li> <li>- Limite massimo giornaliero di rifornimento Euro 150,00 cumulati su App e Apparato Telepass;</li> <li>- Limite massimo di rifornimento Euro 250,00 a settimana cumulati su App e Apparato Telepass;</li> <li>- Limite massimo di rifornimento di Euro 750,00 al mese cumulati su App e Apparato Telepass <sup>9</sup>;</li> <li>- Si veda nota 8.</li> </ul>
Servizio di Pagamento Taxi	<b>Euro 0,00</b>	Si veda nota 8.
Servizio di Pagamento Bollo	<b>Euro 1,87 per transazione eseguita</b>	<p>Si possono pagare un massimo di 4 (quattro) bolli per Cliente nell'arco di un anno civile.</p> <p>Il Servizio Bollo è attivo tutti i giorni, lavorativi e festivi. Per un maggiore dettaglio si veda la nota 10.</p> <p>L'emissione della quietanza avviene entro 24 ore dall'esito positivo dell'operazione di pagamento. Il tempo massimo di esecuzione dell'Operazione di</p>

Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile, per Singolo Servizio <sup>7</sup>	Limiti
		<p>Pagamento coincide con il tempo di emissione della quietanza da parte di Intesa SanPaolo. Il debito del Cliente verso il Beneficiario Convenzionato si considera quindi estinto nel momento dell'emissione della quietanza da parte di Intesa SanPaolo.</p> <p>Il presente Servizio è soggetto ai limiti cumulativi di spesa di cui alla nota 8.</p>
Servizio di Pagamento Skipass TPAY	<p><b>Euro 5,00 per la registrazione di ogni Tessera Skipass TPAY</b></p> <p><b>Euro 7,00, indipendentemente dal numero di Tessere Skipass TPAY richieste, nel caso in cui dovesse essere scelta la relativa spedizione a mezzo posta</b></p>	<p>Il Servizio di Pagamento Skipass TPAY prevede un costo pari a Euro 5,00 per ciascuna Tessera Skipass TPAY attivata, oltre all'eventuale ulteriore costo pari a Euro 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.</p> <p>Possono essere richieste ed attivate massimo n. 4 (quattro) Tessere Skipass TPAY.</p> <p>Il presente Servizio è soggetto ai limiti cumulativi di spesa di cui alla nota 8.</p>
Servizio di Pagamento Lavaggio Esterno, Lavaggio Interno e Igienizzazione Auto	Euro 0,00	Si veda nota 8.
Servizio di Pagamento Monopattino Elettrico Helbiz	Euro 0,00	<p>Si veda nota 8.</p> <p>Il Servizio di Pagamento Monopattino Elettrico Helbiz può essere utilizzato se, il <i>plafond</i> mensile residuo, è almeno pari a Euro 10,00. In assenza, TPAY non fornirà la pre-autorizzazione allo sblocco del Monopattino Elettrico e notificherà al Cliente (all'interno dell'App) un messaggio attestante l'impossibilità di fruire del Noleggio Helbiz per mezzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY.</p>
Servizio di Pagamento Traghetti	Euro 0,00	Si veda nota 8.
Servizio di Pagamento Abbonamenti Annuali ATM	Euro 0,00	<p>Si possono richiedere un massimo di 2 (due) abbonamenti annuali per ciascun Cliente in ciascun anno solare di riferimento.</p> <p>Si veda nota 8.</p>
Servizio di Pagamento Biglietti ATM	€ 0,00	<p>Si veda nota 8.</p> <p>Il Cliente che utilizza il Servizio di Pagamento Biglietti ATM può acquistare un massimo di n. 20 (venti) titolo di viaggio per Operazione di Pagamento.</p>
Servizio di Pagamento Biglietti ATAC	€ 0,00	<p>Si veda nota 8.</p> <p>Il Cliente che utilizza il Servizio di Pagamento Biglietti ATAC può acquistare un massimo di n. 20 (venti) titolo di viaggio per Operazione di Pagamento.</p>

Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile, per Singolo Servizio <sup>7</sup>	Limiti
Servizio di Pagamento Biciclette Elettriche Helbiz	<b>Euro 0,00</b>	Si veda nota 8. Il Servizio di Pagamento Biciclette Elettriche Helbiz può essere utilizzato se, il <i>plafond</i> residuo, è almeno pari a Euro 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) un messaggio attestante l'impossibilità di fruire del Noleggio Bike Helbiz per mezzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY.
Servizio di Pagamento Scooter Elettrici GoVolt	<b>Euro 0,00</b>	Si veda nota 8. Il Servizio di Pagamento Scooter Elettrici GoVolt può essere utilizzato se, il <i>plafond</i> residuo, è almeno pari a Euro 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) un messaggio attestante l'impossibilità di fruire del Noleggio Scooter GoVolt per mezzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY.
Servizio di Pagamento di Noleggio con Arval	<b>Euro 0,00</b>	Si veda nota 11.
Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari	<b>Euro 0,00</b>	Si veda nota 8.
Servizio di Pagamento Itabus	<b>Euro 0,00</b>	Si veda nota 8.
Servizio Food & Drink	<b>Euro 0,00</b>	Si veda nota 8.
Servizio di Pagamento Scooter Elettrici MiMoto	<b>Euro 0,00</b>	Si veda nota 8. Il Servizio di Pagamento Scooter Elettrici MiMoto può essere utilizzato se il <i>plafond</i> residuo è almeno pari a 10,00.  In assenza Euro di <i>plafond</i> , TPAY non fornirà la pre-autorizzazione al noleggio dello Scooter Elettrico e notificherà al Cliente (all'interno dell'APP) un messaggio attestante l'impossibilità di fruire del Noleggio Scooter MiMoto per mezzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY.
Servizio di Pagamento Scooter Elettrici Zig Zag	<b>Euro 0,00</b>	Si veda nota 8. Il Servizio di Pagamento Scooter Elettrici Zig Zag può essere utilizzato se il <i>plafond</i> residuo, è almeno pari a Euro 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) un messaggio attestante l'impossibilità di fruire del Noleggio Scooter Zig Zag per mezzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY.
Servizio di Pagamento Revisione	<b>Euro 0,00</b>	Si veda nota 8. Il Servizio di Pagamento Revisione può essere utilizzato se il <i>plafond</i> residuo, è almeno pari a Euro

Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile, per Singolo Servizio <sup>7</sup>	Limiti
		66,88. In assenza di <i>plafond</i> , TPAY non fornirà la pre-autorizzazione al servizio revisione e notificherà al Cliente (all'interno dell'App) un messaggio attestante l'impossibilità di fruire del servizio di Revisione per mezzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY.
Servizio di Pagamento Ricarica Elettrica –	<b>Euro 0,00</b>	Si veda nota 9 e 12. Il Servizio di Pagamento Ricarica Elettrica può essere utilizzato se il <i>plafond</i> residuo, è almeno pari a Euro 50,00. In assenza di <i>plafond</i> , TPAY non fornirà la pre-autorizzazione al servizio di ricarica elettrica e notificherà al Cliente (all'interno dell'App) un messaggio attestante l'impossibilità di fruire del servizio ricarica elettrica per mezzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY.

## 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.

Ai fini dell'attivazione del Contratto, TPAY si riserva di effettuare verifiche relative all'affidabilità creditizia del Cliente, nonché di richiedere a società autorizzata per legge all'esercizio dell'emissione di garanzie o da altra società finanziaria, di garantire l'adempimento delle obbligazioni discendenti dal Contratto,

Nel caso in cui sia garantito in favore di TPAY da società terza l'adempimento delle obbligazioni discendenti dal Contratto, tale società terza può essere garantito in favore di TPAY da società autorizzata per legge all'esercizio dell'emissione di garanzie, società che, in caso di attivazione della garanzia, può surrogarsi nei diritti di TPAY verso il Cliente inadempiente. Il Cliente riconosce ed accetta che TPAY attiva il Contratto solo nel momento in cui, in base agli esiti riscontrati (a seguito delle procedure interne in tal senso adottate), ritenga il Cliente affidabile ovvero ottenga la predetta garanzia da società terze autorizzate e convenzionate per la garanzia del credito a beneficio di TPAY o ceda il credito a una terza società. In ragione di ciò, TPAY, 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, TPAY 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 il Contratto.

### 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 data della ricezione da parte del Cliente della comunicazione contenente l'accettazione da parte di TPAY della proposta di adesione alle Soluzioni di Pagamento TPAY inviata tramite posta elettronica ordinaria all'indirizzo fornito dal Cliente al momento dell'adesione stessa. Prima dello scadere del suddetto termine, il Cliente può esercitare il diritto di recesso trasmettendo una comunicazione scritta a TPAY attraverso il form "[segnalazione](#)" presente sul Sito Web nonché in App. Il Cliente che esercita il diritto di ripensamento nel termine di 14 (quattordici) giorni è tenuto a pagare solo gli importi relativi agli Ordini di Pagamento eseguiti fino alla data di comunicazione del recesso. 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 (quattordici) giorni, il Cliente potrà comunque recedere in ogni momento dal Contratto, senza penalità e senza spese di chiusura, trasmettendo una comunicazione scritta a TPAY attraverso il form "[segnalazione](#)" presente sul Sito Web nonché in App nonché mediante l'apposita funzione "Disattiva Telepass Pay" resa disponibile sull'Area Riservata.

Se il Cliente comunica il recesso dal Contratto entro il quindicesimo giorno del mese di calendario, il canone mensile previsto nel presente Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi non sarà addebitato per il mese in cui il recesso è stato esercitato.

Se il Cliente comunica il recesso dal sedicesimo giorno del mese di calendario, sarà addebitato il canone mensile previsto dal presente Foglio Informativo e dal Documento Sintesi.

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.

TPAY disabiliterà l'utilizzo della App, e quindi la fruizione dei Singoli Servizi, alla data di ricezione del recesso del Cliente. Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare a TPAY gli importi dovuti per le Operazioni di Pagamento, compresi i corrispettivi e gli oneri, relativi agli Ordini di Pagamento impartiti in relazione alla fruizione dei Singoli Servizi ed eseguiti fino a tale data; a tal fine, il mandato all'incasso conferito dal Cliente a TPAY resterà efficace fin quando TPAY non avrà proceduto con successo alla riscossione delle somme dovute ai sensi del presente Contratto.

### **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 (due) 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'articolo 33, comma 3, del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. (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 della App 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.

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

In caso di recesso dal Contratto, TPAY provvederà alla chiusura del rapporto entro 15 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 del Cliente in relazione all'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY (articolo 6 del Contratto), (ii) addebito e rendicontazione (articolo 10 del Contratto) e (iii) diritti di proprietà intellettuale (articolo 21 del Contratto).

## Attivazione e disattivazione di Singoli Servizi

TPAY informerà il Cliente dei Singoli Servizi che potranno essere di volta in volta attivati mediante App su richiesta del Cliente, in base alle convenzioni sottoscritte tra TPAY e i Beneficiari 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 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 di Pagamento 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. 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 (quindici) giorni lavorativi, salve circostanze eccezionali in cui per motivi non dipendenti da TPAY (che TPAY provvederà a comunicare al Cliente) i tempi di risposta potranno essere più lunghi e verranno pertanto comunicati da TPAY al Cliente, senza eccedere in ogni caso i 35 (trentacinque) giorni lavorativi.

Qualora TPAY entro 15 (quindici) 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'articolo 128-bis del D.lgs. 1 settembre 1993, n. 385 e s.m.i., 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'articolo 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 Singoli Servizi e/o il funzionamento dell'App, sia relativo ad aspetti non strettamente inerenti ai Singoli Servizi di TPAY, quest'ultima provvederà ad informarne il Cliente, fornendo a quest'ultimo il corretto recapito, nonché eventuali i 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 TPAY 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).

Nel caso in cui TPAY violi le disposizioni normative aventi ad oggetto la disciplina dei servizi di pagamento, la stessa sarà soggetta alle sanzioni amministrative di cui al D.lgs. 1 settembre 1993, n. 385 e s.m.i. e all'articolo 32 del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 e s.m.i..

### **Comunicazioni da TPAY al Cliente**

Per effetto del Contratto che prevede espressa autorizzazione del Cliente (articoli 13.6 e 13.7), TPAY può contattare il Cliente attraverso comunicazioni rese disponibili sull'App, sul Sito Web e/o sull'Area Riservata, ovvero tramite posta elettronica e/o numero di telefono cellulare forniti dal Cliente. Le comunicazioni relative ad informazioni sui Singoli 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 delle Soluzioni di Pagamento TPAY, comunicare il furto, lo smarrimento o l'appropriazione indebita del 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 9:00 alle 17:30). La telefonata avrà il costo dello scatto alla risposta;
- la funzione di supporto online disponibile sul Sito Web 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.