

## CONDIZIONI E TERMINI DI UTILIZZO PER L'ACQUISTO DEI BIGLIETTI PER IL TRASPORTO FERROVIARIO ("SERVIZIO DI PAGAMENTO BIGLIETTI FERROVIARI")

### ARTICOLO 1 - PREVISIONI GENERALI

**1.1** Le presenti "Condizioni e Termini di Utilizzo" disciplinano il Servizio di Pagamento per la rivendita 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 Soggetto Distributore, partner di Telepass Pay (come *infra* definito), erogati nell'ambito del contratto sottoscritto dal Cliente con TPAY (sia in riferimento all'adesione del "Pacchetto Plus" sia in riferimento all'adesione dell'offerta di servizi "Telepass Pay X", rispettivamente di seguito denominati anche "**Contratto Tpay**" e "**Contratto Tpay X**"), che permette al Cliente di effettuare la scelta del Biglietto e il relativo pagamento tramite App (il c.d. "**Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari**").

Tali Condizioni e Termini di utilizzo del Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari, da ricomprendersi tra i Singoli Servizi ai sensi dell'art. 4.4, sia del Contratto Tpay che del Contratto Tpay X, usufruibile attraverso l'applicazione mobile "Telepass Pay" e/o l'applicazione mobile "Telepass Pay X" (di seguito tali applicazioni mobili sono anche definite disgiuntamente "**APP**") hanno lo scopo di disciplinare e illustrare le caratteristiche del Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari, che rimane comunque soggetto alle Norme e Condizioni previste in generale dal Contratto Tpay e dal Contratto Tpay X, e che qui si intendono integralmente richiamate. Resta fermo che il singolo Biglietto:

- è emesso da Trenitalia S.p.a. (di seguito "**Trenitalia**" o "**Soggetto fornitore del Servizio Ferroviario**") mediante la tecnologia di distribuzione abilitata da Trenitalia per lo svolgimento delle attività di vendita di Biglietti ("**Servizio di Bigliettazione del Servizio Ferroviario**")
- è distribuito dalla società Urbannext S.A. (di seguito il "**Soggetto Distributore**"), che si avvale del Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari disponibile nelle App di TPAY;

Ove non diversamente indicato, i termini con iniziale maiuscola hanno lo stesso significato, rispettivamente, previsti nel Contratto Tpay e nel Contratto Tpay X.

**1.2** Per poter fruire del Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari, il Cliente dovrà procedere all'installazione e successiva attivazione dell'APP sul dispositivo mobile (ove non già effettuato) ovvero accedere all'APP inserendo le proprie Credenziali (e.g. PIN oppure modalità di autenticazione biometrica ove disponibile sul device). L'accesso e l'utilizzo dell'APP, ai fini del pagamento del Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari, e salvo quanto previsto dalle condizioni di trasporto dei passeggeri applicate di volta in volta da Trenitalia ("**Norme e Condizioni Trenitalia**"), accettate dal Cliente prima dell'acquisto di ogni Biglietto, sono gratuiti per i dispositivi mobili come smartphones e tablet abilitati alla connessione internet. La connessione internet (regolata dal piano tariffario del gestore telefonico di appartenenza) e il costo del dispositivo sono a carico del Cliente, così come la corretta configurazione, l'appropriata capacità del dispositivo mobile e il relativo aggiornamento del software.

**1.3** Il Cliente è responsabile della gestione e manutenzione dei propri dati, inclusi i Codici di Sicurezza per l'accesso all'Area Riservata o all'APP, nel rispetto dei criteri di sicurezza previsti dal Contratto Tpay e dal Contratto Tpay X e dell'uso del dispositivo e dell'APP in modo appropriato e senza sovraccarico, per le finalità per cui essi sono stati messi a disposizione da parte di Telepass Pay e nel rispetto delle misure di sicurezza predisposte e dei requisiti tecnici che li caratterizzano. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare le Soluzioni di Pagamento TPAY in conformità con i contratti e ha l'obbligo di "*non consentire che le Soluzioni di Pagamento TPAY siano utilizzate da terzi soggetti*". Per l'accesso da parte di terzi non autorizzati si rinvia alle disposizioni del Contratto Tpay e del Contratto Tpay X.

**1.4** Nell'ambito del Contratto Tpay, l'utilizzo del Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari è soggetto ai limiti generali mensili di utilizzo del complesso dei Servizi di Telepass Pay previsti dal relativo Foglio Informativo pubblicato nella sezione "Trasparenza" del sito [www.telepasspay.com](http://www.telepasspay.com). Qualora il Cliente usufruisca nello stesso periodo di riferimento di una molteplicità di Singoli Servizi disponibili tramite l'APP (incluso il Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari), l'utilizzo di tali Servizi contribuirà al raggiungimento del tetto massimo di spesa previsto nel citato Foglio Informativo. Per informazioni sugli eventuali oneri e

corrispettivi dovuti dal Cliente a TPAY a fronte delle singole transazioni e per i suddetti limiti di utilizzo allo stesso applicabili si rinvia oltre che al Foglio Informativo e al Documento di Sintesi anche al frontespizio del Contratto Tpay disponibile, altresì, nell'Area Riservata.

**1.5** Telepass Pay si riserva il diritto di modificare l'APP in ogni momento, cercando di minimizzare le interruzioni del Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari, al fine di promuovere e migliorare la qualità del Servizio stesso.

## **ARTICOLO 2 - OGGETTO E MODALITA' DI FRUIZIONE DEL "SERVIZIO DI PAGAMENTO BIGLIETTI FERROVIARI" EROGATO DA TELEPASS PAY**

**2.1** Il Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari consente ai Clienti di Telepass Pay, che abbiano aderito al "Pacchetto Plus" o all'offerta di servizi "Telepass Pay X", l'abilitazione all'accettazione del pagamento – attraverso l'APP– degli importi dovuti per la rivendita dei Biglietti, emessi da Trenitalia e commercializzati dal Soggetto Distributore e relativi al servizio di trasporto pubblico ferroviario (il "**Servizio Ferroviario**"), nei limiti e con le modalità di seguito descritte. Telepass Pay consente, ai Clienti che intendano utilizzare il Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari, di accedere, attraverso la APP, al Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari.

Le tariffe e i costi relativi al Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari sono disponibili all'interno dell'App nella sezione dedicata al Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari attraverso la tecnologia di distribuzione abilitata da Trenitalia per lo svolgimento delle attività di vendita dei Biglietti.

**2.2** Il contratto avente ad oggetto il titolo di viaggio e la prestazione del Servizio Ferroviario richiesto dal Cliente si perfeziona direttamente tra il Cliente stesso e Trenitalia per il tramite della tecnologia dell'APP che, attraverso un collegamento diretto, reso disponibile in App per mezzo del Soggetto Distributore ("**Collegamento Telematico**"), alla piattaforma di vendita di Trenitalia ("**Piattaforma Trenitalia**") permette al Cliente di acquistare i Biglietti.

Il Cliente potrà fruire del Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari prestato da Telepass Pay, in conformità con quanto previsto dal Contratto Tpay e dal Contratto Tpay X e a condizione che il Cliente stesso abbia provveduto o provveda ad accettare, previamente e separatamente, attraverso la tecnologia dell'APP (a) nei confronti di Telepass Pay, le presenti Condizioni e Termini di Utilizzo del Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari, predisposte dalla stessa Telepass Pay; (b) nei confronti del Soggetto fornitore del Servizio Ferroviario, le rispettive Norme e Condizioni Trenitalia, così come predisposte dallo stesso Soggetto fornitore del Servizio Ferroviario.

Il Cliente prende atto che può pagare mediante le Soluzioni di Pagamento Telepass Pay ed ogni Biglietto acquistato mediante il Servizio di Pagamento dei Biglietti Ferroviari è sempre nominativo.

**2.3** Telepass Pay, in conformità all'art. 17 del Contratto Tpay e del Contratto Tpay X, è (e resta) estranea rispetto a tali rapporti e non è responsabile nei confronti del Cliente per errori e/o omissioni relativi alle tariffe o per ritardi/sospensioni/interruzioni e, in generale, dello svolgimento o meno del Servizio Ferroviario, ovvero della condotta del Soggetto fornitore del Servizio Ferroviario.

**2.4** Le regole, i requisiti, i contenuti e le condizioni, anche economiche, del Servizio Ferroviario richiesto dal Cliente sono quelle previste nelle relative Norme e Condizioni di Trenitalia, messe a disposizione del Cliente tramite il Collegamento Telematico alla Piattaforma Trenitalia e accettate dal Cliente stesso prima dell'acquisto di ciascun Biglietto. La determinazione del corrispettivo del Servizio Ferroviario e del relativo pagamento è di esclusiva competenza del Soggetto fornitore del Servizio Ferroviario; pertanto, Telepass Pay non ha alcuna discrezionalità, potere o ingerenza sull'importo applicato al Cliente in relazione al Biglietto e sulle modalità di espletamento o meno del Servizio Ferroviario, rispetto ai quali è e resta estranea. Telepass Pay non applica alcun costo aggiuntivo o onere a carico del Cliente rispetto agli importi previsti per il Servizio Ferroviario.

**2.5** Il Cliente prende atto ed accetta sin d'ora: (a) che le specifiche modalità operative di consultazione e vendita, nonché gli orari, le disponibilità e le tariffe dei Biglietti relativi al Servizio Ferroviario rese disponibili tramite l'APP di Telepass Pay sono quelle offerte e messe a disposizione di volta in volta dal Soggetto fornitore del Servizio Ferroviario, rispetto ai quali Telepass

Pay è estranea; (b) che le anzidette modalità possano variare nel corso del tempo, accettando, inoltre, sin d'ora che Telepass Pay potrà rendere disponibili sull'APP, nel corso del rapporto, tali differenti modalità operative così come saranno sviluppate e/o messe a disposizione, di volta in volta, dal Soggetto fornitore del Servizio Ferroviario, senza che ciò rappresenti o possa comportare modifica delle presenti Condizioni e Termini di Utilizzo. Telepass Pay è estranea in relazione alla disponibilità dei Biglietti. Per ogni informazione relativa al Servizio Ferroviario e all'emissione dei relativi Biglietti; il Cliente potrà contattare direttamente il Soggetto fornitore del Servizio Ferroviario tramite i canali messi a disposizione dallo stesso e indicati nelle Norme e Condizioni Trenitalia.

Si rende, altresì, noto, che tutte le informazioni minime da rendere al Cliente prima del viaggio ("**Informazioni Prima del Viaggio**") sono rese disponibili tramite il sito [www.urbi.co](http://www.urbi.co) nella pagina web relativa alle FAQ, in qualità di Soggetto Distributore dei Biglietti.

**2.6** Per poter fruire, di volta in volta, del Servizio Ferroviario prestato dal Soggetto fornitore del Servizio Ferroviario e del Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari prestato da Telepass Pay, il Cliente dovrà, inoltre, indicare a Trenitalia per il tramite dell'APP nome e cognome della persona per la quale si sta acquistando il Biglietto, nonché le preferenze relative alla tipologia di Biglietto disponibile e relativo piano tariffario consultabile in App e messo a disposizione dal Soggetto Fornitore del Servizio Ferroviario.

**2.7** A seguito della richiesta, da parte del Cliente, di acquisto del Biglietto/i selezionati, Telepass Pay provvederà ad autorizzare il pagamento per l'acquisto del Biglietto/i selezionati dal Cliente, secondo le modalità previste rispettivamente nei Contratti Tpay e Tpay X.

A seguito della finalizzazione della procedura di acquisto in App sarà notificata al Cliente mediante un apposito messaggio, l'acquisto del Biglietto con il riepilogo della tratta, data, ora e numero del treno per il quale è stato acquistato il relativo Biglietto. Conseguentemente, Telepass Pay, verificata la regolarità del processo ai sensi del presente Contratto, rilascerà l'autorizzazione definitiva al pagamento nei confronti di Trenitalia e provvederà, quindi, (i) all'effettuazione del pagamento stesso in favore del soggetto Fornitore del Servizio Ferroviario del costo da addebitare al Cliente, alla data dell'addebito mensile (nel caso del Contratto Tpay) o istantaneamente (nel caso di Contratto Tpay X), quale corrispettivo previsto per l'acquisto del/i Biglietto/i, surrogandosi contestualmente, nel caso di Contratto Tpay, nei confronti del Cliente nella posizione creditoria di quest'ultimo ai sensi del Contratto relativamente al costo del Biglietto/i, (ii) a comunicare in App la conferma del buon esito della predetta Operazione di Pagamento.

**2.8.** Qualora l'acquisto del Biglietto e/o il correlato pagamento da parte del Cliente non siano autorizzati, in particolare per motivi previsti nel Contratto (a titolo esemplificativo e non esaustivo, sospensione della fruizione delle Soluzioni di Pagamento TPAY da parte del Cliente e/o sospensione del Servizio di Pagamento di Telepass Pay o di Telepass Pay X), Telepass Pay invierà una comunicazione in App al Cliente al fine di comunicare la mancata autorizzazione.

**2.9** Tpay è, e rimane, del tutto estranea a qualsiasi problematica relativa al corretto funzionamento della Piattaforma Trenitalia essendo responsabile esclusivamente del corretto funzionamento della App e del relativo sistema di pagamento messo a disposizione dal Cliente. Tpay non potrà, altresì, essere ritenuta responsabile per il mancato perfezionamento dell'acquisto del Biglietto dovuto a errori e/o malfunzionamenti relativi al Collegamento Telematico messo a disposizione del Soggetto Distributore o della Piattaforma Trenitalia abilitata per la vendita dei Biglietti attraverso l'App.

### **ARTICOLO 3 – ATTIVITA' POST-VENDITA (CAMBIO PRENOTAZIONE, SOSTITUZIONE O RIMBORSO DEI BIGLIETTI, INDENNITA')**

**3.1** Le attività post-vendita quali, rimborsi, cambi prenotazione, sostituzione dei Biglietti saranno richiesti dal Cliente direttamente sull'App ma saranno consentiti solo se autorizzati dal Soggetto Fornitore dei Servizi Ferroviari. Pertanto, qualora non sia possibile effettuare un rimborso, un cambio prenotazione o una sostituzione dei Biglietti all'interno dell'App, il Cliente sarà tenuto a contattare direttamente il Soggetto Fornitore dei Servizi Ferroviari tramite i canali messi a disposizione dagli stessi e indicati nelle rispettive Norme e Condizioni del Soggetto fornitore del Servizio Ferroviario.

**3.2** In caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicato nel Biglietto e in caso di mancato rimborso del Biglietto, il Cliente avrà diritto a richiedere le indennità previste dalle Norme e Condizioni Trenitalia esclusivamente rivolgendosi direttamente a Trenitalia tramite i canali messi a disposizione dagli stessi e indicati, come, altresì, indicato sul sito [www.urbi.co](http://www.urbi.co), nella pagina relativa alle FAQ, messo a disposizione dal Soggetto Distributore unitamente alle Informazioni Prima del Viaggio di cui alla precedente clausola 2.5.

#### **ARTICOLO 4 - ADDEBITI, NOTIFICHE E RENDICONTAZIONE**

**4.1** Le Operazioni di Pagamento relative ai Singoli Servizi previsti dal Contratto Tpay e dal Contratto Tpay X, effettuate mediante l'APP o altre Soluzioni di Pagamento di Telepass Pay saranno regolate in base a quanto stabilito nelle Norme e Condizioni rispettivamente all'art. 11 del Contratto Tpay (per i clienti che abbiano aderito al "Pacchetto Plus") e all'art. 10 del Contratto Tpay X (per i clienti che abbiano aderito all'offerta dei servizi "Telepass Pay X"). Limitatamente a quanto previsto nel Contratto Tpay l'importo dell'addebito viene immediatamente registrato ai fini del calcolo dei limiti di utilizzo dei servizi previsti da Telepass Pay (si vedano i "Limiti di Utilizzo" previsti in generale dal Contratto e quanto specificato sopra nella Premessa) e dell'eventuale sospensione dei Servizi di Telepass Pay nei casi previsti dal Contratto Tpay stesso.

**4.2** Per ogni Operazione di Pagamento effettuata nell'ambito del Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari, Telepass Pay metterà a disposizione del Cliente tramite App, una ricevuta/promemoria (come sopra riportato). Telepass Pay metterà, inoltre, a disposizione del Cliente:

- a) nel caso del Contratto Tpay attraverso l'Area Riservata, con la cadenza prevista dal Contratto, un documento analitico contenente informazioni di dettaglio (i) su tutte le prestazioni inerenti al Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari fruite dal Cliente e sulle relative Operazioni di Pagamento concluse attraverso il Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari nel periodo di riferimento e (ii) sui relativi importi da addebitare sul Conto di Addebito, inclusi gli eventuali oneri e corrispettivi dovuti a Telepass Pay;
- b) nel caso del Contratto Tpay X, attraverso l'esposizione in App, (i) un documento analitico contenente le informazioni di dettaglio per ogni Operazione di Pagamento effettuata su tutte le prestazioni inerenti al Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari, nonché (ii) un rendiconto riepilogativo annuale.

#### **ARTICOLO 5 – RECLAMI**

**5.1** Fermo restando quanto previsto alla precedente clausola 2.3, il Cliente per qualsiasi richiesta, questione, reclamo o controversia derivante dal rapporto tra il Cliente e il Soggetto fornitore del Servizio Ferroviario, comprese eventuali contestazioni relative all'applicazione dei costi del Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari, alle modalità di espletamento di tale Servizio o a casi di mancata fruizione del Servizio stesso imputabili a Trenitalia, il Cliente dovrà rivolgersi esclusivamente al Soggetto fornitore del Servizio Ferroviario attivando i canali messi a disposizione dallo stesso secondo le Norme e Condizioni Trenitalia e secondo quanto dettagliato anche nelle FAQ presenti sul sito [www.urbi.co](http://www.urbi.co).

**5.2** Qualora il Cliente invii a Telepass Pay richieste o reclami relativi al Servizio Ferroviario, quest'ultima reindirizzerà gli stessi al Soggetto fornitore del Servizio Ferroviario unico responsabile per la gestione di tali reclami e lo svolgimento delle relative verifiche come, altresì, previsto nelle Norme e Condizioni Trenitalia. È esclusa ogni responsabilità di Telepass Pay anche nel caso in cui i relativi pagamenti siano già stati effettuati, secondo quanto espressamente previsto dal Contratto.

**5.3** Telepass Pay è responsabile nei confronti del Cliente soltanto della prestazione del Servizio di Pagamento Biglietti Ferroviari e delle relative Operazioni di Pagamento degli importi autorizzati e dovuti dal Cliente stesso a Trenitalia in relazione al Servizio Ferroviario.

#### **ARTICOLO 6 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Tutti i Dati Personali del Cliente richiesti ai fini dell'acquisto dei Biglietti relativi alla fruizione del Servizio di Bigliettazione del Servizio Ferroviario, nonché della fruizione del Servizio di Pagamento del Servizio Ferroviario vengono rilevati, salvati e trattati dai rispettivi Titolari del Trattamento esclusivamente in conformità della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per una dettagliata informativa sul trattamento dei Dati da parte di Telepass Pay, del Soggetto Distributore e del Soggetto Fornitore del Servizio Ferroviario, il Cliente ha a disposizione sul sito [www.telepasspay.com](http://www.telepasspay.com) le relative Informative, di cui potrà prendere visione in qualsiasi momento.