

FOGLIO INFORMATIVO SERVIZI DI TELEPASS PAY FLEET

N. 1 Luglio 2018

INFORMATIVA SU TELEPASS PAY S.P.A.

Telepass Pay S.p.A., società per azioni con sede legale in Roma, Via A. Bergamini, n. 50, capitale sociale Euro 702.983,00, interamente versato, iscritta nel Registro delle imprese di Roma con il n. di codice fiscale 14070851002, società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Telepass S.p.A. (di seguito "**Telepass**"), autorizzata dalla Banca d'Italia come Istituto di Moneta Elettronica e iscritta all'Albo degli IMEL con il n. 17, (di seguito "**TPAY**") codice ABI 36068. Sito internet: www.telepasspay.com - Indirizzo e-mail: 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 Fleet.

Destinatari

Il contratto che disciplina i Servizi di TPAY (il "**Contratto**") è riservato alle ditte individuali, alle microimprese ed alle piccole e medie imprese che abbiano sottoscritto un contratto di conto corrente bancario presso BNL ("**Conto di Addebito**"), abbiano ottenuto, dalla stessa BNL, la concessione di una linea di credito operativa collegata al Conto di Addebito a garanzia dei pagamenti dei Servizi TPAY ("**Fido**") e che abbiano sottoscritto un contratto con Telepass per la fruizione dei servizi Telepass Fleet (la "**Società**").

Caratteristiche

I Servizi di TPAY consentono di effettuare pagamenti o acquistare beni e/o servizi a/da soggetti pubblici e privati convenzionati con TPAY (i "**Beneficiari**") attraverso l'applicazione mobile "Telepass Pay" (l'"**App**"), l'area dispositiva disponibile all'interno dell'Area Riservata sul sito web di TPAY e di Telepass (l'"**Area Dispositiva**") e l'apparato fisico fornito da Telepass alla Società ed ai Dipendenti (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**"), la Società potrà utilizzare un *account* di accesso all'App e all'Area Dispositiva (l'"**Account Principale**"), nonché abbinare un singolo Apparato Telepass in suo possesso. TPAY rende disponibile alla Società la possibilità di richiedere l'attivazione di ulteriori *account* di accesso all'App e all'Area Dispositiva (l'"**Account Dipendente**"), ai quali la Società potrà abbinare eventuali ulteriori Apparati Telepass richiesti e/o in suo possesso per consentire ai propri dipendenti (i "**Dipendenti**") di usufruire dei servizi di TPAY secondo le modalità previste per l'Account Principale. I Dipendenti, per accedere ai Servizi di TPAY, dovranno aderire ad apposite norme e condizioni di utilizzo nel rispetto della normativa vigente, mediante sottoscrizione di apposito modulo di adesione ("**Modulo di Adesione Account Dipendente**") e mettere a disposizione di TPAY i documenti richiesti per le verifiche antiriciclaggio.

I costi applicabili all'Account Principale e all'Account Dipendente sono riportati nella sezione "Condizioni Economiche" del presente Foglio Informativo.

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 della Società, mediante l'App, o l'Area Riservata. I Singoli Servizi saranno soggetti all'accettazione da parte della Società e dei Dipendenti di specifiche norme e condizioni di utilizzo che potranno prevedere 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 alla Società 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 della Società e resteranno a disposizione di quest'ultimo su App e Area Riservata del Sito di TPAY, nonché sempre accessibili alla Società anche in forma cartacea su sua richiesta.

Fermi restando i canoni mensili e l'imposta di bollo annuale applicabili, l'esecuzione degli ordini di pagamento impartiti dalla Società 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 la Società dovrà visionare ed accettare in via preventiva per accedere ed utilizzare tale Servizio.

Singoli Servizi	Descrizione
Servizio Strisce Blu	Il Servizio Strisce Blu consente alla Società ed ai Dipendenti 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, la Società può utilizzare l'APP.
Servizio Carburante	Il Servizio Carburante consente alla Società ed ai Dipendenti 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, la Società ed i Dipendenti potranno utilizzare l'APP e/o l'Apparato Telepass a seconda del singolo Beneficiario.
Servizio Taxi	Il Servizio Taxi consente alla Società ed ai Dipendenti 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, la Società ed i Dipendenti devono utilizzare l'APP.

RISCHI TIPICI DEI SERVIZI DI TELEPASS PAY

Principali rischi dei Servizi di TPAY:

- variazioni sfavorevoli per la Società 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 della Società.

Per mitigare il rischio di utilizzo non autorizzato delle Soluzioni di Pagamento TPAY da parte di terzi, la Società ed i Dipendenti hanno 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 i Dipendenti alle condizioni previste dal Contratto; (ii) custodire il dispositivo sul quale la Società ed i Dipendenti abbiano 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 esclusivamente attraverso dispositivi (ad esempio computer, tablet, ecc.) sui quali abbiano 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 Telepass Fleet sottoscritto con Telepass.

La Società ed i Dipendenti hanno 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, e l'utilizzo non autorizzato dei Servizi, dell'Apparato Telepass e/o di qualsiasi Codice di Sicurezza relativo all'App o all'Area Riservata TPAY non appena ne vengano a conoscenza, nonché ogni eventuale anomalia riscontrata nell'utilizzo del servizio e/nell'accesso dell'App. Salvo il caso in cui abbiano 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, la Società ed i Dipendenti: a) non sopportano 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 dalla Società e/o dai Dipendenti che abbiano adottato un condotta diligente; b) ad esclusione dei casi in cui l'utilizzo non autorizzato non potesse essere ragionevolmente notato e quindi comunicato dalla Società e dai Dipendenti, prima della suddetta comunicazione, i medesimi possono 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 la Società 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 la Società e i Dipendenti prendono atto e accettano 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 alla Società ed ai Dipendenti in relazione ai servizi prestati da Telepass rimane soggetto alla disciplina prevista dal Contratto Telepass Fleet.

CONDIZIONI ECONOMICHE

La Società 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. La Società 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, alla Società verrà applicato l'intero canone mensile qui previsto per il mese in cui tali servizi siano stati attivi per i singoli *account*, 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 dalla Società saranno fatturati e addebitati in conto corrente con cadenza mensile. Qualora il Fido non dovesse risultare ricostituito entro il decimo giorno di ogni mese TPAY potrà sospendere temporaneamente tali Servizi, fino alla fine del mese in corso, comunicandolo

tempestivamente alla Società.

TPAY invierà alla Società ed ai Dipendenti, 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 alla Società, 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 dalla Società annualmente superi i 77,47 Euro o altro importo comunicato di volta in volta da TPAY, alla Società sarà addebitata l'imposta di bollo prevista tra gli oneri a carico della Società 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
Canone mensile Pacchetto Plus Comprende tutti i Servizi elencati nella tabella Elenco Servizi e Limiti di utilizzo riportata di seguito.	€ 1,00 sull'Account Principale (nel caso in cui la Società abbia in essere sia il Contratto TPAY che il Contratto Telepass Fleet ⁽¹⁾) e € 1,00 sull'eventuale Account Dipendente ⁽²⁾ Il canone mensile si applicherà a partire dal mese di attivazione, se la Società e i Dipendenti hanno avuto attivo il Pacchetto Plus sull'Account Principale e sugli eventuali singoli Account Dipendente per almeno 10 giorni anche discontinui ed indipendentemente dall'utilizzo dei servizi.
Commissione per ciascun addebito sul Conto di Addebito della Società	€ 0,00
Imposta di bollo sul rendiconto annuale (qualora dovuta)	€ 2,00 ⁽³⁾
Invio e/o messa a disposizione su richiesta della Società di documenti e/o comunicazioni in formato elettronico	€ 0,00
Invio e/o messa a disposizione su richiesta della Società 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 la Società)	€ 1,50 per singolo invio
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	Tasso BCE ⁽⁴⁾ + 5 punti percentuali (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 ⁽⁵⁾	€ 5,00 per ciascun inadempimento

⁽¹⁾ I Servizi Telepass Pay ai sensi del presente Contratto sono abbinati ai Servizi Telepass Fleet.

⁽²⁾ L'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY è riservato alla Società dell'Account Principale, la quale avrà la possibilità di abilitare i Servizi di cui al presente contratto anche ai propri dipendenti tramite l'attivazione di uno o più Account Dipendente e nel rispetto degli adempimenti contrattuali ("Dipendente"). La possibilità di abilitare eventuali Utilizzatori è soggetta al buon fine dell'apposita procedura da parte del Dipendente tramite l'Area Riservata del Sito TPAY. I Servizi attivi sull'Account Principale e sugli Account Dipendente sono quelli previsti nel Pacchetto Plus sottoscritto dalla Società. L'Account Principale e gli Account Dipendente comprendono l'utilizzo di un account di accesso all'APP e all'Area Dispositiva, nonché la possibilità di abbinare un singolo Apparato Telepass..

(3) 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 dalla Società 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.

(4) 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".

(5) I costi potranno essere addebitati alla Società, 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 ⁽⁶⁾

Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile, per singola operazione	Limiti
Servizio 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; - Limite massimo di rifornimento di € 500,00 al mese cumulati su APP e Apparato Telepass ⁽⁷⁾ ; - Si veda nota 8.
Servizio Strisce Blu	€ 0,00	Si veda nota 8.
Servizio Taxi	€ 0,00	Si veda nota 8.

(6) La presente tabella riporta unicamente i Singoli Servizi che comportano limiti di utilizzo e/o costi aggiuntivi per la Società rispetto alle "Spese fisse del Contratto". Per un elenco completo dei Singoli Servizi attivati dalla Società - che comprenda sia i servizi inclusi nei pacchetti soggetti a canone mensile sia eventuali Singoli Servizi aggiuntivi si rinvia all'apposita sezione disponibile nell'Area Riservata alla Società sul sito web di TPAY.

(7) NOTA IMPORTANTE sul pagamento carburante: qualora la Società o i Dipendenti richiedano il rifornimento, dell'intero serbatoio, mediante APP Telepass Pay, verrà "prenotato" sull'Account della Società o del Dipendente 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.

(8) SOGGETTO AI LIMITI MASSIMI CUMULATIVI DI SPESA PER TUTTI I SERVIZI: tutte le operazioni di pagamento relative ai Singoli Servizi mediante APP, 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 500,00 al mese per singolo Account Principale e singolo Account Dipendente.**

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 dal Fido concesso da BNL. In ragione di ciò, Telepass Pay, per poter perfezionare un Contratto, chiede a BNL la resa operativa del Fido che sarà concesso, ad insindacabile giudizio della sola BNL, a seguito della verifica dell'affidabilità creditizia della Società e dell'attestazione circa il buon esito delle verifiche antiriciclaggio. Il conferimento dei dati e delle informazioni richieste dalla BNL è obbligatorio per le finalità di cui sopra e per poter stipulare un Contratto con Telepass Pay. Il Contratto, pertanto, non si perfezionerà qualora la BNL non conceda il Fido o non rilasci l'attestazione circa il buon esito delle verifiche antiriciclaggio.

Durata del Contratto e recesso della Società

Il Contratto ha durata indeterminata. La Società potrà recedere in ogni momento dal Contratto, senza penalità e senza spese di chiusura, tramite apposita comunicazione scritta da inviarsi direttamente a TPAY attraverso raccomandata a/r all'Ufficio Reclami, casella postale 2310 succursale 39 - 50123 Firenze o mediante email all'indirizzo di posta elettronica reclami@telepasspay.it, oppure reclami@pec.telepasspay.it. La Società che esercita il diritto di recesso è tenuta 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 della Società 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 alla Società 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 alla Società. 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 della Società, c) utilizzo fraudolento delle Soluzioni di Pagamento TPAY e/o dei Singoli Servizi da parte della Società e/o del Dipendente 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 della Società tali da aumentare in maniera significativa il rischio di inadempimento della Società 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 la Società receda dal Contratto Telepass Fleet, 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 della Società, 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 la Società e/o i Dipendenti non adempiono le proprie obbligazioni previste nel Contratto in materia di: i) obblighi di diligenza 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 23 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 alla Società un termine più favorevole prima di dichiarare il Contratto risolto per inadempimento. In caso di estinzione a qualsiasi titolo del Contratto Telepass Fleet, del Conto di Addebito e/o del Fido, il Contratto sarà automaticamente risolto.

Attivazione e disattivazione di Singoli Servizi

TPAY informerà la Società ed i Dipendenti dei Singoli Servizi che potranno essere di volta in volta attivati mediante App e Area Dispositiva su richiesta della Società, in base alle convenzioni sottoscritte tra TPAY e i Beneficiari o altri Soggetti Convenzionati. Nel caso in cui la Società e/o i Dipendenti decidano autonomamente di attivare Singoli Servizi che comportino costi non previsti nelle condizioni economiche del Contratto e del presente Foglio Informativo, TPAY richiederà alla Società ed ai Dipendenti 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 della Società e/o dei Dipendenti TPAY attiverà il Singolo Servizio e autorizzerà l'addebito dei costi e oneri relativi alla fruizione del Servizio da parte della Società. Una volta attivati, i Singoli Servizi potranno essere disattivati in qualunque momento da parte della Società e dei Dipendenti senza spese e/o penalità seguendo le istruzioni operative di cui all'App, o Area Riservata. Resta fermo l'obbligo della Società 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 o agli Account Dipendente. Non è consentito alla Società disattivare tutti i Singoli Servizi.

Reclami e procedure di conciliazione e di composizione stragiudiziale delle controversie

La Società ed i Dipendenti possono presentare reclamo a TPAY per via telematica, inviando una comunicazione a: Telepass Pay S.p.A., Ufficio Reclami TPAY Fleet - indirizzo: casella postale 2310 succursale 39 - 50123 Firenze - e-mail: reclami@telepasspay.it, oppure reclami@pec.telepasspay.it. TPAY è tenuta a rispondere entro 15 giorni lavorativi, salve circostanze eccezionali in cui per motivi non dipendenti da TPAY (che TPAY provvederà a comunicare alla Società) i tempi di risposta potranno essere più lunghi e verranno pertanto comunicati da TPAY alla Società, 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 alla Società per circostanze eccezionali), non dia riscontro ovvero non dia riscontro soddisfacente alla Società o ai Dipendenti, quest'ultimi potranno 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.

In alternativa al predetto ricorso all'ABF, se la Società o i Dipendenti non sono soddisfatti o non hanno ricevuto riscontro soddisfacente da TPAY potranno 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).

Comunicazioni da TPAY alla Società

Per effetto del Contratto che prevede espressa autorizzazione della Società (articolo 13.6 e 13.7), TPAY può contattare la Società o i Dipendenti 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 dalla Società e/o dai Dipendenti. Le comunicazioni relative ad informazioni sui Servizi prestati da TPAY alla Società ed ai Dipendenti saranno fornite senza costi aggiuntivi.

ASSISTENZA CLIENTI

La Società ed i Dipendenti possono 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 840 045 045 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 8.00 alle 17:00). La telefonata avrà il costo dello scatto alla risposta;
- la funzione di supporto online disponibile sul sito internet di TPAY e/o sull'Area Riservata.

Per l'esercizio del diritto di recesso e per i reclami la Società ed i Dipendenti dovranno utilizzare i recapiti indicati nell'apposita sezione del presente Foglio Informativo, senza alcun costo aggiuntivo.