

FOGLIO INFORMATIVO SERVIZI DI TELEPASS PAY N. 2 di ottobre 2017

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 350.000, 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. ("**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.

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEI SERVIZI DI TELEPASS PAY

Destinatari

Il contratto che disciplina i Servizi Di Telepass Pay (il "**Contratto**") è riservato alle persone fisiche titolari di un conto corrente bancario o postale presso un istituto di credito o ente postale italiano ("**Conto di Addebito**") che abbiano sottoscritto un contratto con Telepass per la fruizione dei servizi da quest'ultima offerti (i "**Clienti**").

Caratteristiche

I Servizi di Telepass Pay 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 "Pyng+" (l'"**App**"), il sito internet di TPAY ottimizzato per smartphone (il "**Sito Mobile**"), 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 al Cliente (l'"**Apparato Telepass**") (congiuntamente definiti le "**Soluzione di Pagamento TPAY**").

Per usufruire dei Servizi di Telepass Pay il Cliente potrà utilizzare un account di accesso all'App, al Sito Mobile e all'Area Dispositiva, nonché abbinare un singolo Apparato Telepass in suo possesso (l'"**Account Principale**"). Entro il 30 giugno 2018, TPAY renderà disponibile al Cliente la possibilità di richiedere l'attivazione di un secondo account di accesso all'App, al Sito Mobile e all'Area Dispositiva, al quale potrà abbinare un eventuale secondo Apparato Telepass in suo possesso (l'"**Account Aggiuntivo**"). Il Cliente avrà la facoltà di indicare un soggetto terzo ai fini dell'Account Aggiuntivo (l'"**Utilizzatore**"), che in tal caso dovrà aderire ad apposite norme e condizioni di utilizzo nel rispetto della normativa vigente.

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

A fini promozionali, TPAY potrà consentire al Cliente di utilizzare gratuitamente l'Account Principale e/o l'Account Aggiuntivo (quest'ultimo nel caso in cui il Cliente abbia due Apparati Telepass) per il periodo indicato in fase di sottoscrizione del Contratto. L'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY durante la promozione è riservato esclusivamente al Cliente, che non avrà la possibilità di indicare un eventuale Utilizzatore.

Focus sui Singoli Servizi

I Servizi di Telepass Pay si distinguono in diverse sotto categorie di servizi che possono essere di volta in volta utilizzati/attivati dal Cliente (i "**Singoli Servizi**").

Tutti i Singoli Servizi sono soggetti alle norme e condizioni previste dal Contratto sottoscritto dal Cliente

con TPAY. Al momento del primo utilizzo/attivazione, TPAY può fornire al Cliente informazioni di carattere generale e/o istruzioni operative relative al Singolo Servizio interessato, che resteranno a disposizione del Cliente sul sito web di TPAY.

Fermi restando i costi applicabili all'Account Principale e all'Account Aggiuntivo, gli ordini di pagamento impartiti dal Cliente nell'ambito dei Singoli Servizi sono prestati a costo zero, ad eccezione di quanto previsto nell'apposita tabella delle "Condizioni Economiche" del presente Foglio Informativo.

Singoli Servizi	Descrizione	Data di avvio
Servizio Strisce Blu	Il Servizio Strisce Blu consente al Cliente di effettuare il pagamento delle soste in stalli a raso (c.d. strisce blu) effettuate presso i Comuni convenzionati indicati nell'elenco riportato sul sito internet di TPAY. Per impartire ordini di pagamento nell'ambito del Servizio Strisce Blu, il Cliente può utilizzare l'App e/o il Sito Mobile.	10-07-2017
Servizio Carburante	Il Servizio Carburante consente al Cliente di effettuare il pagamento degli importi dovuti per i rifornimenti di carburante effettuati presso gli impianti di distribuzione gestiti da Beneficiari indicati nell'elenco riportato sul sito internet di TPAY. Per impartire ordini di pagamento nell'ambito del Servizio Carburante, il Cliente può utilizzare l'App, il Sito Mobile e/o l'Apparato Telepass a seconda del singolo Beneficiario.	10-07-2017
Servizio Trasporto Privato	Il Servizio Trasporto Privato consente al Cliente di effettuare il pagamento degli importi dovuti per il trasporto privato urbano ed extraurbano offerto da Beneficiari indicati nell'elenco riportato sul sito internet di TPAY (ad esempio, taxi, car sharing, noleggio bike e scooter, ecc.). Per impartire ordini di pagamento nell'ambito del Servizio Trasporto Privato, il Cliente può utilizzare l'App, il Sito Mobile e l'Area Dispositiva a seconda del singolo Beneficiario.	entro il 30-06-2018
Servizio Bollo Auto	Il Servizio Bollo Auto consente al Cliente di effettuare il pagamento della tassa automobilistica da versare alla Regione di residenza attraverso apposite piattaforme tecnologiche, tra cui CBILL o PagoPA. Per impartire ordini di pagamento nell'ambito del Servizio Bollo Auto, il Cliente può utilizzare l'App, il Sito Mobile e/o l'Area Dispositiva. Il pagamento tramite le Soluzioni di Pagamento TPAY non estingue immediatamente il debito del Cliente in quanto l'esecuzione avviene entro il giorno lavorativo successivo a quello in cui TPAY ha ricevuto l'ordine da parte del Cliente. Conseguentemente, il pagamento in prossimità della scadenza potrebbe non arrivare in tempo utile al Beneficiario.	entro il 30-06-2018
Servizio Bollettini Postali	Il Servizio Bollettini Postali consente al Cliente di effettuare il pagamento dei bollettini postali attraverso apposite piattaforme tecnologiche, tra cui CBILL o PagoPA. Per impartire ordini di pagamento nell'ambito del Servizio Bollettini Postali, il Cliente può utilizzare l'App, il Sito Mobile e l'Area Dispositiva. Il pagamento tramite le Soluzioni di Pagamento TPAY non estingue immediatamente il debito del Cliente in quanto l'esecuzione avviene entro il giorno lavorativo successivo a quello in cui TPAY ha ricevuto l'ordine da parte del Cliente. Conseguentemente, il pagamento in prossimità della scadenza potrebbe non arrivare in tempo utile al Beneficiario.	entro il 30-06-2018
Servizio E-ticket	Il Servizio E-ticket consente al Cliente di effettuare il pagamento dei biglietti per il trasporto pubblico erogato dai gestori convenzionati indicati nell'elenco riportato sul sito internet di TPAY. Per impartire ordini di pagamento nell'ambito del Servizio E-ticket, il Cliente può utilizzare l'App, il Sito Mobile e l'Area Dispositiva.	entro il 30-06-2018

RISCHI TIPICI DEI SERVIZI DI TELEPASS PAY

Principali rischi dei Servizi Di Telepass Pay

- variazioni sfavorevoli per il Cliente delle norme e condizioni del Contratto, ivi incluse delle condizioni economiche riportate nel presente Foglio Informativo;
- utilizzo non autorizzato delle Soluzioni di Pagamento TPAY e/o dei relativi codici di sicurezza da parte di terzi connessi a casi di furto, smarrimento, appropriazione indebita, fenomeni di phishing e/o altre ipotesi di truffa informatica ai danni del Cliente.

Per mitigare il rischio di utilizzo non autorizzato delle Soluzioni di Pagamento TPAY da parte di terzi, il Cliente ha l'obbligo di rispettare le regole di diligenza previste dal Contratto e, in particolare, di: (i) non consentire che le Soluzioni di Pagamento TPAY siano utilizzate da terzi soggetti, fatta eccezione per l'eventuale Utilizzatore alle condizioni previste dal Contratto; (ii) custodire il dispositivo sul quale il Cliente abbia installato l'App (il "**Dispositivo**") e custodire e mantenere segreti tutti i codici di sicurezza relativi alle Soluzioni di Pagamento TPAY; (iii) accedere all'area riservata e al Sito Mobile esclusivamente attraverso dispositivi (ad esempio computer, tablet, ecc.) sui quali abbia installato adeguati programmi antivirus e firewall; e (iv) custodire l'Apparato Telepass in conformità con le previsioni di cui al Contratto sottoscritto con Telepass.

Il Cliente ha l'obbligo di comunicare senza indugio a TPAY, attraverso i canali indicati nella sezione "Assistenza Clienti", lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita del Dispositivo, dell'Apparato Telepass e/o di qualsiasi codice di sicurezza relativo all'App o all'Area Riservata TPAY non appena ne viene a conoscenza. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo non autorizzato delle Soluzioni di Pagamento TPAY effettuato dopo la suddetta comunicazione. Salvo il caso in cui il Cliente abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure di diligenza previste dal Contratto, prima della suddetta comunicazione il Cliente medesimo può sopportare la perdita derivante dall'utilizzo non autorizzato delle Soluzioni di Pagamento TPAY in relazione ai servizi disciplinati dal Contratto per un importo complessivo non superiore a 150 euro. Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente prende atto e accetta espressamente che il suddetto limite di 150 euro si applica esclusivamente in relazione ai servizi prestati da TPAY e che il regime di responsabilità applicabile al Cliente in relazione ai servizi prestati da Telepass rimane soggetto alla disciplina prevista dal Contratto Telepass.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Il Cliente si impegna a pagare a TPAY, attraverso addebito diretto sul Conto di Addebito indicato in sede di sottoscrizione del Contratto, gli importi relativi a tutte le operazioni effettuate tramite le Soluzioni di Pagamento TPAY, nonché i corrispettivi e le eventuali spese, oneri, imposte e penali indicati nella sezione "Condizioni Economiche" del presente Foglio Informativo. Il Cliente prende atto e accetta che TPAY effettuerà gli addebiti sul Conto di Addebito con cadenza mensile, fermo restando che TPAY potrà comunque effettuare addebiti inframensili sul Conto di Addebito qualora gli importi dovuti dal Cliente medesimo a TPAY raggiungano la soglia di Euro 1.500,00. In tal caso, TPAY invierà al Cliente, contestualmente all'addebito inframensile, una notifica tramite sms e/o posta elettronica e l'addebito mensile avverrà per l'importo residuo.

Spese fisse del Contratto	Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile
	Pacchetto Plus comprende tutti i Servizi elencati nella tabella Elenco Servizi e Limiti. Dopo un mese dall'attivazione del Pacchetto Plus il Cliente può decidere di passare al Pacchetto Zero senza oneri aggiuntivi tramite apposita funzionalità sull'Area Riservata. Il passaggio dal Pacchetto Plus al Pacchetto Zero sarà reso operativo nel mese successivo a quello di richiesta.	€ 1,50 al mese per singolo Account Principale ed Account Aggiuntivo attivato ⁽¹⁾ . Si applica la promozione descritta nel riquadro Promozioni sino alla data del 31 gennaio 2018. In assenza di passaggio da parte del Cliente al Pacchetto Zero, a partire dal 1 febbraio 2018 sarà applicato il canone mensile di € 1,50.
	Pacchetto Zero comprende la sola attivazione del servizio Strisce Blu. Il Cliente può in ogni momento per tutta la durata contrattuale decidere di passare al Pacchetto Plus con le relative condizioni economiche riportate nel Foglio Informativo, tramite apposita funzionalità disponibile nell'Area Riservata. I Servizi, offerti in promozione secondo i termini del "riquadro PROMOZIONI" saranno resi disponibili all'atto della richiesta. Alla fine della promozione (31 gennaio 2018), il cliente continuerà ad usufruire del solo servizio Strisce Blu, salvo esplicita richiesta di passare al Pacchetto Plus alle condizioni economiche riportate sul Foglio Informativo.	€ 0,00
	Commissione per ciascun addebito sul Conto di Addebito del Cliente	€ 0,00
	Invio e/o messa a disposizione su richiesta del Cliente di documenti e/o comunicazioni in formato elettronico	€ 0,00
	Invio e/o messa a disposizione su richiesta del Cliente di documenti e/o comunicazioni in formato cartaceo	€ 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 ⁽²⁾ + 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 ⁽³⁾	€ 5,00 per ciascun inadempimento

PROMOZIONI
Promozione Pacchetto Zero Solo per i clienti che hanno attivato il Servizio Strisce Blu prima del 17 luglio 2017, fino al 31 gennaio 2018 oltre al servizio Strisce Blu il Pacchetto Zero include anche il servizio di pagamento del carburante e gli eventuali altri servizi che potranno essere resi disponibili da Telepass Pay (come ad esempio, il pagamento del taxi e del car sharing) senza che sia dovuto alcun canone mensile (altrimenti dovuto per il Pacchetto Plus). Il cliente ha la facoltà di passare al Pacchetto Plus secondo quanto indicato nel riquadro "PACCHETTO ZERO". In assenza di passaggio da parte del Cliente al Pacchetto Plus, a partire dal 1 febbraio 2018 il cliente tornerà a usufruire del solo Servizio Strisce Blu a canone zero.

PROMOZIONI

Promozione Pacchetto Plus

Per tutti i clienti che hanno attivato i Servizi di Telepass Pay successivamente al 17 luglio 2017, fino al 31 gennaio 2018 non sarà applicato il canone mensile di € 1,50 altrimenti dovuto per il Pacchetto Plus. A partire dal 1 febbraio 2018 per ogni Account Principale e Account Aggiuntivo attivati si applicherà un canone mensile di € 1,50 per account. Resta ferma la possibilità per il Cliente di passare al Pacchetto Zero dopo un mese dall'attivazione del Pacchetto Plus.

⁽¹⁾ I Servizi attivi sull'Account Principale e sull'eventuale Account Aggiuntivo sono quelli previsti nel Pacchetto Zero o nel Pacchetto Plus a seconda di quello sottoscritto dal Cliente. L'Account Principale comprende l'utilizzo di un account di accesso all'App, al Sito Mobile e all'Area Dispositiva, nonché la possibilità di abbinare un singolo Apparato Telepass in possesso del Cliente. A fini promozionali, TPAY potrà attivare gratuitamente l'Account Aggiuntivo al Cliente per il periodo indicato in fase di sottoscrizione del Contratto. L'Account Aggiuntivo comprende l'utilizzo di un secondo account di accesso all'App, al Sito Mobile e all'Area Dispositiva, nonché la possibilità di abbinare un eventuale secondo Apparato Telepass in possesso del Cliente. La possibilità di chiedere l'attivazione dell'Account Aggiuntivo e di indicare un eventuale Utilizzatore sarà resa disponibile entro il 30 giugno 2018. A fini promozionali, TPAY potrà attivare gratuitamente l'Account Aggiuntivo ai Clienti che abbiano due Apparati Telepass per il periodo indicato in fase di sottoscrizione del Contratto. L'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY durante la promozione è riservato esclusivamente al Cliente, che non avrà la possibilità di indicare un eventuale Utilizzatore.

⁽²⁾ 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".

⁽³⁾ I costi potranno essere addebitati al Cliente, anche con modalità diverse rispetto all'addebito diretto sul Conto di Addebito, da parte di TPAY e/o di terzi soggetti responsabili per l'attività di recupero del credito.

	Descrizione	Importi in Euro e al netto di IVA, ove applicabile, per singola operazione	Limiti
Spese per Singoli Servizi ⁽⁴⁾	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 per singola operazione di rifornimento € 150,00; – limite massimo giornaliero € 300,00
	Servizio Strisce Blu	€ 0,00	non applicabile
	Servizio E- ticket	€ 0,00	non applicabile
	Servizio Trasporto Privato	€ 0,00	non applicabile
	Servizio Bollo Auto	€ 1,87	è possibile effettuare un'unica operazione di pagamento nell'anno solare per singolo Account attivato; – servizio non disponibile dalle ore 23.30 alle 00.30.

⁽⁴⁾ La presente tabella riporta unicamente i Singoli Servizi che comportano limiti di utilizzo e/o costi aggiuntivi per il Cliente rispetto alle "Spese fisse del Contratto". Per un elenco completo dei Singoli Servizi attivati - che comprenda sia i Singoli Servizi. Si rinvia all'apposita sezione dell'Area Riservata sul sito web di 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.

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. Prima dello scadere del suddetto termine, il Cliente può comunicare per iscritto a TPAY che intende avvalersi del diritto di recesso attraverso raccomandata a/r 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. Il Cliente che esercita il diritto di recesso nel termine di 14 giorni è tenuto a pagare solo gli importi relativi agli ordini di pagamento impartiti fino alla data di comunicazione del recesso. Decorso il termine di 14 giorni il Cliente potrà comunque recedere in ogni momento dal Contratto, senza penalità e senza spese di chiusura, contattando direttamente 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. Il Cliente che esercita il diritto di recesso è tenuto a pagare i corrispettivi e gli oneri dovuti per l'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY addebitati periodicamente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso. Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare a TPAY gli importi dovuti per le operazioni di pagamento, compresi i corrispettivi e gli oneri, relativi agli ordini impartiti prima della comunicazione di recesso.

Diritto di recesso di TPAY

TPAY ha il diritto di recedere dal Contratto inviando un preavviso scritto al Cliente ai recapiti dal medesimo indicati almeno 2 mesi prima dell'efficacia del recesso.

Se sussiste un giustificato motivo, TPAY può recedere dal Contratto con effetto immediato ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 33, comma 3, del Codice del Consumo, dandone comunicazione al Cliente. A scopo meramente esemplificativo e non esaustivo, tale recesso con effetto immediato di TPAY potrà avvenire per uno dei seguenti motivi: gestione del rischio di frode e riciclaggio, insolvenza del Cliente, utilizzo fraudolento delle Soluzioni di Pagamento TPAY e/o dei Singoli Servizi da parte del Cliente, mancato aggiornamento dell'App che impedisca l'erogazione dei Servizi da parte di TPAY, 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 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 10 giorni lavorativi.

Risoluzione del Contratto

Il Contratto si risolverà di diritto se il Cliente non adempie le proprie obbligazioni previste nel Contratto in materia di obblighi di diligenza del Cliente in relazione all'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento TPAY, addebito e fatturazione e diritti di proprietà intellettuale. In particolare, TPAY si riserva la facoltà di risolvere il Contratto con effetto immediato in caso di mancato pagamento di un solo addebito periodico, ovvero di assegnare al Cliente un termine più favorevole prima di dichiarare il Contratto risolto per inadempimento.

Attivazione e disattivazione di Singoli Servizi

TPAY informerà il Cliente dei Singoli Servizi che potranno essere di volta in volta utilizzati e/o attivati in base alle convenzioni sottoscritte tra TPAY e i Beneficiari. Nel caso in cui il Cliente decida liberamente di attivare Singoli Servizi che comportino costi non previsti nelle condizioni economiche del Contratto, prima dell'attivazione TPAY richiederà il suo consenso attraverso modalità che assicurino il rispetto della normativa applicabile. I Singoli Servizi potranno essere disattivati in qualunque momento da parte del Cliente senza spese e/o penalità seguendo le istruzioni operative di cui all'App, Sito Mobile o area riservata. Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare a TPAY gli importi dovuti per le operazioni di pagamento, compresi gli eventuali corrispettivi, spese, oneri, imposte e penali, relativi agli ordini impartiti prima della disattivazione del Singolo Servizio. La disattivazione di un Singolo Servizio non pregiudica la validità del Contratto né in relazione agli altri Singoli Servizi attivati né in relazione all' Account Principale (e all'eventuale Account Aggiuntivo). Qualora il Cliente disattivi tutti i Singoli Servizi, TPAY potrà, a sua discrezione, non addebitare al Cliente il canone dell'Account Principale (e dell'Account Aggiuntivo eventualmente attivata). Resta fermo quanto previsto dai precedenti paragrafi in tema di recesso.

Reclami e procedure di conciliazione e di composizione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare reclamo a TPAY per via telematica, inviando una comunicazione a: Telepass Pay S.p.A., Ufficio Reclami - indirizzo: casella postale 2310 succursale 39 - 50123 Firenze - e-mail: reclami@telepasspay.it, oppure reclami@pec.telepasspay.it. TPAY è tenuta a rispondere entro 30 giorni.

Qualora TPAY entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo non dia riscontro ovvero non dia riscontro soddisfacente per le pretese del Cliente, quest'ultimo può adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituito ai sensi delle disposizioni CICR 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 il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto riscontro soddisfacente da TPAY potrà esperire un tentativo di mediazione ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs. 28/2010 in base al Regolamento di Mediazione di ADR Center (in conformità con il regolamento, la modulistica e le tabelle delle indennità in vigore al momento dell'attivazione della procedura, consultabili all'indirizzo internet www.adrcenter.com).

In caso di inosservanza della normativa in materia di servizi di pagamento da parte di TPAY, quest'ultima sarà soggetta alle sanzioni amministrative di cui al D.lgs. n. 385/1993, nonché all'art. 32 del D.lgs. n. 11/2010, variabili in base alla tipologia e alla gravità della violazione.

Comunicazioni da TPAY al Cliente

TPAY può contattare il Cliente attraverso comunicazioni rese disponibili sull'App e/o sul Sito Mobile e/o sull'area riservata, ovvero tramite posta elettronica e/o numero di telefono cellulare forniti dal Cliente.

ASSISTENZA CLIENTI

Il Cliente può contattare il Servizio di Assistenza, anche per richiedere il blocco delle Soluzioni di Pagamento TPAY, attraverso:

- il numero 840 043 043 per chiamate dall'Italia o +39 055 5104219 per chiamate dall'estero. Il servizio è disponibile 24h tutti i giorni della settimana (l'assistenza di un operatore telefonico è assicurata dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 20.00; il sabato dalle 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 il Cliente dovrà utilizzare i recapiti indicati nell'apposita sezione del presente Foglio Informativo.