



Telepass Pay Società per azioni  
Capitale sociale € 702.983,00 interamente versato  
Codice fiscale e n. iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 14070851002  
REA - ROMA n. 1494076 - P.I. 14070851002  
Iscritta all'Albo dell'IMEL al n° 17  
Sede Legale: Via A. Bergamini, 50 - 00159 - Roma

## NORME E CONDIZIONI

(Versione Dicembre 2019)

### Premessa

Le presenti norme e condizioni (le "Norme e Condizioni"), unitamente al Modulo di Adesione (come *infra* definiti), costituiscono il contratto quadro (di seguito, il "Contratto") tra Telepass Pay S.p.A. (di seguito "TPAY" o la "Società") — società per azioni con sede legale in Roma, Via A. Bergamini, n. 50, capitale sociale € 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., autorizzata dalla Banca d'Italia come Istituto di Moneta Elettronica e iscritta all'Albo degli IMEL con il n. 17, e soggetta alla vigilanza della Banca d'Italia — e il richiedente identificato nel Modulo di Adesione (di seguito il "Cliente").

Nell'ambito del Prodotto "TELEPASS PAY X" predisposto in collaborazione con BNL, le Norme e Condizioni disciplinano la regolamentazione del rapporto tra la Società e il Cliente per la fruizione dei servizi di pagamento prestati da TPAY tramite l'App, come di seguito definita, che permette al Cliente di effettuare Operazioni di Pagamento addebitate sul Conto di Pagamento BNL o sul Conto Corrente Primario BNL.

Ogni riferimento al Conto di Pagamento BNL o al Conto Corrente Primario BNL e al relativo strumento di pagamento associato, la Carta di Pagamento BNL, come di seguito definiti, sono da intendersi puramente esplicativi del funzionamento dell'App, restando gli stessi regolamentati dai rispettivi contratti sottoscritti dal Cliente con BNL.

## 1. Definizioni

**Account:** comprende l'utilizzo delle Credenziali e di un Apparato Telepass in possesso del Cliente.

**App:** l'applicazione mobile denominata "Telepass Pay X", di titolarità di Telepass Pay, scaricabile dall'App Store (iOS) o dal Play Store (Android), che consente al Cliente di impartire Ordini di Pagamento, oltre a quanto previsto nel Contratto ed oltre a quanto espressamente previsto nel contratto sottoscritto dal Cliente medesimo che regola i rapporti con BNL. L'App è accessibile mediante inserimento delle Credenziali e del PIN o tramite autenticazione biometrica. Inoltre, l'App consente di accedere alla separata area riservata BNL secondo quanto previsto nel contratto sottoscritto dal Cliente medesimo che regola i rapporti con BNL, ed alla separata area Telepass, secondo quanto previsto nel contratto sottoscritto dal Cliente medesimo che regola i rapporti con Telepass.

**Apparato Telepass:** l'apparato fisico fornito da Telepass al Cliente ai sensi del Contratto Telepass, che consente al Cliente nei casi previsti di impartire anche Ordini di Pagamento.

**Area Dispositiva:** la sezione riservata al Cliente all'interno dell'App che consente al Cliente stesso di impartire Ordini di Pagamento.

**Area Riservata:** la sezione del Sito Web riservata al Cliente tramite la quale il Cliente può avere accesso alle informazioni rese disponibili da TPAY, alle funzionalità relative alla gestione del presente Contratto.

**Area Telepass Pay:** la sezione dell'App riservata ai Servizi Telepass Pay tramite la quale il Cliente può avere accesso alle informazioni rese disponibili da TPAY, a funzionalità relative alla gestione del presente Contratto, nonché all'Area Dispositiva.

**Beneficiari:** i soggetti pubblici e/o privati che accettano le Soluzioni di Pagamento.

**Carta di Pagamento BNL:** la carta di pagamento BNL associata al Conto di Pagamento BNL, virtuale e/o fisica, utilizzabile per la fruizione dei Servizi BNL, secondo il contratto sottoscritto dal Cliente medesimo con BNL.

**Cliente/i:** persona fisica richiedente del presente Contratto, come identificata nel Modulo di Adesione, che sottoscrivono il Contratto TPAY X nel rispetto della clausola 3.1.

**Codice del Consumo:** il D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 smi.

**Codici di Sicurezza:** tutti i codici alfabetici, numerici o alfanumerici assegnati da

TPAY al Cliente per l'accesso e l'utilizzo dell'App quali, a titolo meramente esemplificativo, le Credenziali, il PIN ed eventuali ulteriori password.

**Comunicazione:** una comunicazione effettuata ai sensi del presente Contratto come previsto dall'articolo 13, o altra comunicazione alla clientela mediante pubblicazione sull'App.

**Conto Corrente Primario BNL:** il conto corrente già detenuto dal Cliente presso BNL precedentemente all'adesione ai Servizi Telepass Pay X, sul quale i Servizi Telepass Pay X sono addebitati.

**Conto di Pagamento BNL:** il conto di pagamento aperto dal Cliente presso BNL in occasione dell'adesione ai Servizi Telepass Pay X, nei limiti del cui saldo il Cliente può fruire dei Servizi Telepass Pay X, secondo il contratto sottoscritto dal Cliente medesimo con BNL.

**Conto Primario di Addebito:** conto corrente bancario detenuto dal Cliente presso un istituto di credito, diverso da BNL, e indicato dal Cliente per l'addebito degli importi dovuti a TPAY per le operazioni di Turbocarica ai sensi del presente Contratto.

**Contratti BNL:** contratti sottoscritti dal Cliente con BNL per l'utilizzo (i) del Conto di Pagamento BNL o del Conto Corrente Primario BNL e (ii) della Carta di Pagamento BNL.

**Contratto o Contratto TPAY X:** le presenti Norme e Condizioni, inclusive di allegati, del Foglio Informativo e il Modulo di Adesione.

**Contratto Telepass:** Contratto sottoscritto dal Cliente con Telepass relativo al Servizio Telepass Family.

**Contratto Telepass Pay:** Contratto sottoscritto dal Cliente con Telepass Pay ai fini della fruizione dei Servizi Telepass Pay attraverso l'utilizzo di una specifica app diversa dall'App destinata ai Servizi Telepass Pay X e secondo norme e condizioni diverse da quelle di cui al presente Contratto.

**Credenziali:** *Utenza telefonica mobile e PIN o Autenticazione Biometrica* consentono al Cliente di accedere all'App. TPAY potrà modificare e/o rilasciare nuove Credenziali al Cliente per ragioni tecniche e/o organizzative e/o di sicurezza inviando contestuale comunicazione al Cliente con la quale specifichi la procedura operativa da eseguire a tal fine.

**Data di Conclusione del Contratto:** data della ricezione da parte del Cliente della comunicazione contenente l'accettazione da parte di TPAY della proposta di Adesione ai Servizi.

**Dispositivo:** il dispositivo mobile nel quale il Cliente abbia installato l'App.

**Documento di Sintesi:** il documento frontespizio del Contratto contenente le condizioni economiche applicabili ai Servizi disciplinati dalle presenti Norme e Condizioni in base ai Singoli Servizi di volta in volta utilizzati/attivati dal Cliente.

**Firma Elettronica Avanzata:** la soluzione di firma elettronica avanzata (come definita all'art. 55 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013) utilizzata dal Cliente per la sottoscrizione del presente Contratto ai sensi del successivo art. 3.

**Foglio Informativo:** il documento contenente le informazioni previste dalla normativa applicabile relativamente ai Servizi Telepass Pay X, tra cui le caratteristiche, i rischi tipici, le misure di tutela, il diritto di recesso e di reclamo e le condizioni economiche applicabili all'offerta TPAY, nonché informazioni generali sui Singoli Servizi che possono essere di volta in volta attivati dal Cliente in base al presente Contratto.

**Giorno Lavorativo:** un giorno di calendario (esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi) in Italia, nel quale le infrastrutture di pagamento e le banche operano normalmente.

**Modulo di Adesione:** il modulo di adesione ai Servizi TPAY X in formato elettronico sottoscritto dal Cliente con modalità digitale ai sensi dell'art. 3.

**One Time Password (OTP):** è una password fornita al Cliente tramite sms, posta elettronica, App, utilizzabile esclusivamente per una singola sessione di accesso o transazione o Operazione di Pagamento.

**Operazione di Pagamento o Operazione:** i pagamenti o gli acquisti di beni e/o servizi effettuati dal Cliente attraverso l'App, relativi ai Servizi Telepass Pay.

**Ordine di Pagamento o Ordine:** l'istruzione irrevocabile effettuata dal Cliente attraverso l'App di eseguire un'Operazione di Pagamento.

**PIN:** Autenticazione biometrica ovvero codice scelto dal Cliente seguendo le istruzioni di cui all'App che consente al Cliente stesso di accedere all'App.

**Servizi Arval for Me:** i servizi eventualmente prestati da Arval Service Lease Italia S.p.A. ("Arval"), secondo le norme e condizioni di Arval.

**Servizi BNL:** i servizi prestati da BNL relativi a (i) il Conto di Pagamento BNL o Conto Corrente Primario BNL e (ii) la Carta di Pagamento BNL, ai sensi dei contratti stipulati dal Cliente con BNL.

**Servizi Telepass:** i servizi prestati da Telepass ai sensi del Contratto Telepass.

**Servizi Telepass Pay:** i servizi di pagamento prestati da TPAY ai sensi del presente Contratto.

**Servizi Telepass Pay X o Servizi TPAY X:** i Servizi di Telepass Pay, i Servizi Telepass e i Servizi BNL congiuntamente considerati, usufruibili tramite l'App, nonché tramite l'Apparato Telepass, e i Servizi Arval for Me, in caso di adesione da parte del Cliente dei relativi agli stessi.

**Singoli Servizi di Telepass Pay:** i servizi prestati da TPAY distinti per macro-categorie (ad esempio, pagamento carburante, pagamento della sosta sulle c.d. "strisce blu", pagamento bollo auto, ecc.) che il Cliente può, di volta in volta, utilizzare/attivare.

**Sito Web:** il sito internet di TPAY [www.telepasspay.com](http://www.telepasspay.com).

**Soggetti Convenzionati:** soggetti terzi, titolari di convenzioni o accordi con i Beneficiari o con fornitori di beni o servizi (inclusa la pubblica amministrazione) di cui TPAY si avvale o da cui TPAY ottiene mandato per eseguire operazioni di pagamento da parte dei propri Clienti in relazione ai Servizi Telepass Pay.

**Soluzioni di Pagamento:** ai fini del presente Contratto, l'App e l'Apparato Telepass.

**Telepass:** Telepass S.p.A., società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Atlantia S.p.A., con sede legale in Roma, Via Bergamini, 50.

**Telepass Pay S.p.A., (o TPAY):** istituto di moneta elettronica, con sede legale in Roma, Via Bergamini, 50, che emette e distribuisce moneta elettronica.

**TUB:** Testo Unico Bancario (D. Lgs. 1 settembre 1993, n. 385 e successive modifiche e integrazioni).

**Turboricarica:** modalità di ricarica del Conto di Pagamento BNL che consente di avere disponibilità sul Conto di Pagamento BNL pari alla somma richiesta dal Cliente, nei limiti di un importo massimo di Euro 150 (centocinquanta/00), anche raggiunto attraverso più operazioni di Turboricarica effettuate in un periodo di 10 (dieci) giorni e salvo buon fine, secondo quanto previsto dall'art. 11.

Ai sensi del presente Contratto, qualora le circostanze non richiedano altrimenti, ogni riferimento al singolare include anche il plurale e viceversa.

## 2. Oggetto

- 2.1. Il presente Contratto disciplina la prestazione di Servizi Telepass Pay da parte di TPAY al Cliente che consentono a quest'ultimo di effettuare pagamenti o acquistare beni e/o servizi attraverso l'App presso i Beneficiari convenzionati, a valere sul Conto di Pagamento BNL o sul Conto Corrente Primario di BNL.
- 2.2. Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente attiva l'Account. Sono fatte salve eventuali promozioni che possono essere accordate da TPAY al Cliente ove disponibili in fase di sottoscrizione del Contratto o successivamente, mediante apposita Comunicazione da parte di TPAY.
- 2.3. Il Cliente prende atto che il presente Contratto costituisce parte di una proposta di servizi congiuntamente offerti da Telepass Pay S.p.A., Telepass S.p.A. e BNL.

2.4. Resta fermo che ciascun Cliente può essere titolare esclusivamente di un solo Contratto TPAY X.

2.5. Resta fermo che il Cliente che sia già titolare di un contratto Tpay potrà aderire ai Servizi Telepass Pay X soltanto comunicando una diversa utenza telefonica mobile qualora voglia mantenere attivo il contratto Tpay e che in tal caso il cliente sarà titolare di due contratti Tpay: Tpay (Plus o Zero) e Telepass Pay X. Diversamente dal caso precedente, il Cliente titolare di un contratto Tpay che non fornisca una diversa utenza telefonica mobile potrà procedere alla sottoscrizione del contratto Telepass Pay X esclusivamente previa cessazione del contratto Tpay (Plus o Zero) già in essere.

## 3. Sottoscrizione del Contratto

- 3.1. La sottoscrizione del presente Contratto è riservata ai Clienti che abbiano sottoscritto i Contratti BNL e un Contratto Telepass. Pertanto, in difetto della previa sottoscrizione dei Contratti BNL e del Contratto Telepass, la sottoscrizione da parte del Cliente al presente Contratto si intenderà come non apposta ed il vincolo contrattuale non perfezionato. Nel caso in cui, successivamente alla sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente receda dal Contratto BNL, si applicheranno le disposizioni di cui al successivo art. 16.8.
- 3.2. TPAY, in tempo utile prima della sottoscrizione del presente Contratto, rende disponibile al Cliente sul Sito il Foglio Informativo e consegna al Cliente, a titolo gratuito, trasmettendola tramite e-mail in conformità di quanto previsto al successivo art. 3.3, copia di tutta la documentazione informativa relativa ai Servizi Telepass Pay X, completa di Foglio Informativo, delle Norme e Condizioni e Informativa sul trattamento dei dati.
- 3.3. Per la formalizzazione del Contratto, il Cliente è tenuto ad accedere all'App e compilare in tutte le sue parti l'apposito Modulo di Adesione in formato elettronico seguendo le istruzioni indicate sulla stessa App, inserendo i dati anagrafici (cognome e nome, codice fiscale, indirizzo, e-mail, numero di telefono), un documento di identità valido e le coordinate bancarie in formato IBAN (i) del Conto Primario di Addebito, in assenza del Conto Corrente Primario BNL, o diversamente (ii) del Conto Corrente Primario BNL. Al termine di questa prima fase, subordinatamente alle verifiche del caso da parte di TPAY (che potrà anche avvalersi, a tal fine, dell'ausilio di BNL), il Cliente potrà procedere alla sottoscrizione del Modulo di Adesione e dei Contratti dei Servizi Telepass Pay X. Nel caso in cui il Cliente detenga il Conto Primario di Addebito presso un istituto bancario non italiano ma aderente al circuito SEPA all'interno dell'Unione Europea, TPAY potrebbe chiedere, ai fini dell'adesione ai Servizi TPAY X l'effettuazione di un bonifico bancario a valere su un conto intestato a TPAY. In tal caso TPAY invierà al Cliente una comunicazione all'indirizzo e-mail comunicato dal Cliente al momento dell'adesione ai Servizi TPAY X contenente gli estremi del bonifico secondo quanto previsto nel relativo Foglio Informativo. Il Cliente prende atto che in tal caso il Contratto TPAY X si perfezionerà all'esito del bonifico effettuato e dei necessari controlli ai fini dell'identificazione; in tal caso TPAY accrediterà sul Conto di pagamento BNL l'importo corrispondente al bonifico effettuato.
- 3.4. Fermo restando quanto precede, TPAY consente l'apertura del rapporto contrattuale con il Cliente mediante l'utilizzo della Firma Elettronica Avanzata. Il Cliente dà atto, a tale riguardo, che, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, i documenti sottoscritti con Firma Elettronica Avanzata soddisfano il requisito legale della forma scritta. Al fine di usufruire della Firma Elettronica Avanzata, il Cliente sarà tenuto a sottoscrivere uno specifico contratto con TPAY. Il Contratto si considererà perfezionato nel momento della ricezione da parte del Cliente della comunicazione contenente la conferma dell'accettazione da parte di TPAY.
- 3.5. L'utilizzo dell'App viene concesso al Cliente sul presupposto che tutte le informazioni fornite dal Cliente in sede di sottoscrizione del presente

Contratto o successivamente siano esatte e veritiere. Il Cliente si impegna a fornire a TPAY le informazioni e la documentazione eventualmente richieste ai fini dell'identificazione e della verifica della correttezza dei dati relativi al Cliente ai sensi della legge applicabile e, in particolare, della normativa antiriciclaggio, nonché a comunicare immediatamente e per iscritto a TPAY, mediante i canali di cui al successivo art. 13.5, qualsiasi futura modifica dei dati preventivamente comunicati. TPAY, ai fini dell'identificazione antiriciclaggio, potrà richiedere al Cliente di effettuare un bonifico di identificazione da un conto corrente a lui intestato secondo le modalità che TPAY fornirà secondo quanto previsto al precedente art. 3.3. Il Cliente prende atto che, nel caso in cui non fornisca le informazioni e la documentazione eventualmente richieste (oppure le fornisca in maniera inesatta o incompleta) e TPAY non sia in grado di adempiere ai propri obblighi derivanti dalla normativa antiriciclaggio, TPAY potrà, previa comunicazione non attivare / sospendere l'utilizzo dell'App da parte del Cliente e, se del caso, recedere dal presente Contratto con effetto immediato ai sensi dell'art. 16.4.

#### 4. Utilizzo dell'App e consenso alle Operazioni di Pagamento

- 4.1. Ai fini del presente Contratto, il Cliente potrà utilizzare, a seconda del Singolo Servizio interessato, l'App o l'Apparato Telepass e/o altro strumento
- 4.2. Per impartire Ordini di Pagamento, il Cliente potrà utilizzare le Soluzioni di Pagamento con le seguenti modalità:
  - a) App: il Cliente deve accedere all'App inserendo le Credenziali (ove richiesto) e il PIN; per impartire gli Ordini il Cliente dovrà utilizzare le apposite funzioni dispositive ivi disponibili e, qualora richiesto, l'OTP inviata al Cliente in conformità ai criteri di sicurezza previsti per la c.d. autenticazione forte del cliente. Dette modalità potranno essere eventualmente integrate da ulteriori istruzioni operative fornite da TPAY al Cliente in relazione ai Singoli Servizi;
  - b) Apparato Telepass: il Cliente deve chiedere espressamente al Beneficiario di effettuare il pagamento attraverso l'Apparato Telepass, utilizzare la porta TPAY dedicata al pagamento con Apparato Telepass ovvero avvicinare la propria autovettura ad appositi sensori installati presso i Beneficiari. Tali modalità potranno essere eventualmente integrate da ulteriori istruzioni fornite da TPAY al Cliente in relazione ai Singoli Servizi.
- 4.3. L'utilizzo dell'App in relazione ai Servizi Telepass Pay secondo le modalità descritte dal precedente art. 4.2, come eventualmente specificate in relazione ai Singoli Servizi, implica il consenso del Cliente all'Operazione di Pagamento, la quale una volta autorizzata con le modalità descritte al paragrafo precedente si intende ricevuta da TPAY ai sensi del seguente articolo 5 e non potrà essere revocata da quest'ultimo, salve le procedure correttive e di tutela descritte all'articolo 7 che segue.
- 4.4. TPAY informerà il Cliente, tramite App, dei Singoli Servizi resi disponibili da parte di TPAY e che potranno essere di volta in volta attivati dal Cliente, in base alle convenzioni sottoscritte tra TPAY e soggetti convenzionati con i Beneficiari o direttamente con i Beneficiari. L'informativa resa da TPAY al Cliente comprende informazioni di carattere generale e/o istruzioni di carattere operativo relative ai Singoli Servizi interessati, nonché termini e condizioni di utilizzo dei nuovi Singoli Servizi le quali resteranno disponibili al Cliente all'interno dell'App. L'elenco completo dei Singoli Servizi utilizzabili/attivati su richiesta del Cliente resterà disponibile per tutta la durata del Contratto all'interno dell'App con tutte le condizioni e termini di utilizzo, le condizioni economiche ed eventuali dettagli di spesa (inclusi se del caso i tassi di cambio e di interesse applicabili).
- 4.5. Ove il Cliente decida autonomamente di attivare Singoli Servizi che comportino eventuali costi aggiuntivi non previsti nel Foglio Informativo, TPAY, ove necessario, richiederà al Cliente l'accettazione di specifiche norme e condizioni che definiscono oneri, costi e i limiti

di utilizzo del Singolo Servizio (inclusi limiti e costi applicati da eventuali soggetti convenzionati con i Beneficiari per il pagamento del Servizio). Solo previa accettazione espressa da parte del Cliente di tali norme e condizioni, TPAY attiverà il nuovo Servizio e autorizzerà l'addebito di costi e oneri relativi alla fruizione del Servizio da parte del Cliente. Una volta concluso il processo di attivazione, TPAY trasmetterà o renderà disponibile sull'App al Cliente il Foglio Informativo che sostituirà il Foglio precedente e rimarrà disponibili per sua consultazione in qualsiasi momento all'interno del Sito web.

- 4.6. Il Cliente prende atto e accetta che l'attivazione di Singoli Servizi ai sensi del precedente paragrafo 4.5 non costituisce modifica unilaterale del Contratto da parte di TPAY in quanto può essere effettuata esclusivamente su richiesta del Cliente, salvo diversa comunicazione di TPAY.
- 4.7. 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. Resta fermo quanto previsto dai successivi artt. 15 e 16 del presente Contratto in tema di recesso.

#### 5. Ricezione degli Ordini, approvazione delle Operazioni e tempi di esecuzione

- 5.1. Gli Ordini si considerano ricevuti nel momento in cui il Cliente abbia terminato le procedure previste per il pagamento attraverso l'App in relazione ai Servizi Telepass Pay secondo quanto previsto dal precedente art. 4.2. Se il momento della ricezione dell'Ordine da parte di TPAY non ricorre in un Giorno Lavorativo, l'Ordine si intende ricevuto il Giorno Lavorativo successivo.
- 5.2. Il Cliente non può revocare gli Ordini una volta che gli stessi siano stati ricevuti da TPAY, intendendosi conferito mandato irrevocabile a TPAY per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento. L'irrevocabilità dell'Ordine non pregiudica la possibilità per il Cliente di richiedere e ottenere dal Beneficiario il rimborso dell'Operazione di Pagamento in caso di controversia con quest'ultimo, fermo restando quanto previsto dal successivo art. 7.
- 5.3. TPAY conferma al Cliente l'approvazione degli Ordini ricevuti mediante notifica resa disponibile sull'App, oppure, nel caso di Ordini di Pagamento impartiti attraverso l'Apparato Telepass, anche mediante l'invio di una notifica tramite sms e/o App al numero di cellulare fornito dal Cliente a seconda delle indicazioni dallo stesso fornite al momento della compilazione del Modulo di Adesione o successivamente.
- 5.4. TPAY assicura che, dal momento della ricezione dell'Ordine, l'Operazione verrà eseguita entro la fine del Giorno Lavorativo successivo. TPAY è responsabile nei confronti del Cliente della corretta esecuzione degli Ordini ricevuti, in conformità con la normativa applicabile.

#### 6. Obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento

- 6.1. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare le Soluzioni di Pagamento in conformità con il presente Contratto e, in particolare, di:
  - a) non consentire che le Soluzioni di Pagamento TPAY siano utilizzate da terzi soggetti;
  - b) custodire il Dispositivo e custodire e mantenere segreti i Codici di Sicurezza relativi alle Soluzioni di Pagamento;
  - c) accedere, e ove disponibile all'App, all'Area Riservata al Sito web, esclusivamente attraverso dispositivi (ad esempio smartphone e tablet) sui quali abbia installato adeguati programmi antivirus e firewall, ed eseguire sempre il log out al termine delle operazioni eseguite dal Cliente;
  - d) custodire l'Apparato Telepass in conformità con le previsioni di cui al Contratto Telepass e, in particolare, con le disposizioni del manuale d'uso ivi contemplate.
- 6.2. Il Cliente ha l'obbligo di comunicare a TPAY, attraverso i canali di cui al

successivo art. 13.5, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita del Dispositivo, dell'Apparato Telepass e/o di qualsiasi Codice di Sicurezza, relativo all'App in relazione ai Servizi Telepass Pay nonché l'esecuzione non autorizzata di Operazioni di Pagamento non appena ne venga a conoscenza. Tale comunicazione sarà gratuita e non comporterà alcuna spesa per il Cliente. Il Cliente è tenuto, sempre senza spese aggiuntive, a fornire a TPAY le informazioni e gli eventuali documenti necessari al fine di procedere, se del caso, al blocco dell'App in relazione ai Servizi Telepass Pay e/o di qualsiasi Codice di Sicurezza. Restano fermi gli obblighi del Cliente ai sensi del Contratto Telepass per quanto riguarda i casi di furto, smarrimento, appropriazione indebita e utilizzo non autorizzato dell'Apparato Telepass.

## 7. Operazioni non autorizzate e/o eseguite in maniera inesatta

- 7.1. Il Cliente utilizza le Soluzioni di Pagamento in conformità alle prescrizioni del presente Contratto e secondo l'uso per il quale sono offerte e che sia consentito dalla legge. Tutte le Operazioni si ritengono effettuate in modo esatto ed autorizzate da parte del Cliente, ai sensi del consenso prestato da quest'ultimo in forza della procedura di cui all'articolo 4.2, salvo indicazione contraria dal medesimo fornita a TPAY con le modalità e nei termini previsti dal presente art. 7.
- 7.2. Qualora il Cliente ritenga di non aver autorizzato una determinata Operazione di pagamento relativa ai Servizi Telepass Pay, o abbia smarrito o subito un furto (anche in forma virtuale mediante hackeraggio, furto cibernetico o software virus) oppure sospetti l'uso illecito o non autorizzato dei Codici di Sicurezza o dell'App in relazione ai Servizi Telepass Pay, dovrà comunicare tempestivamente tale/i circostanza/e a TPAY attraverso i canali di cui al successivo art. 13.5. La comunicazione di cui al presente art. 7, corredata, ove del caso, da una copia conforme della denuncia di smarrimento del Dispositivo Mobile o uso illecito dell'App alle Autorità competenti, dovrà essere effettuata senza indugio e, in ogni caso, non oltre 13 mesi dalla data in cui l'Operazione sia stata addebitata al Cliente.
- 7.3. Nel caso in cui il Cliente invii a TPAY una comunicazione ai sensi del precedente art. 7.2, TPAY rimborserà al Cliente l'importo dell'Operazione non autorizzata senza indugio e in ogni caso entro il giorno lavorativo successivo a quello in cui abbia preso atto dell'Operazione non autorizzata.
- 7.4. In caso vi sia un motivato e documentato sospetto di frode da parte del Cliente, TPAY può sospendere il rimborso dando immediata comunicazione al Cliente attraverso i canali di cui al successivo art. 13.6.
- 7.5. Il rimborso di cui al precedente art. 7.3 non preclude la possibilità per TPAY di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione era stata autorizzata dal Cliente o che l'Operazione sia stata effettuata per frode o colpa grave del Cliente. In tal caso, TPAY ha diritto di ottenere la restituzione di quanto rimborsato. È fatto salvo per TPAY il diritto al risarcimento degli ulteriori danni eventualmente subiti.
- 7.6. Qualora il Cliente ritenga che un'Operazione sia stata eseguita in modo inesatto, dovrà comunicare tale circostanza a TPAY attraverso i canali di cui al successivo art. 13.5 senza indugio e in ogni caso non oltre 13 mesi dalla data in cui l'Operazione sia stata addebitata al Cliente. Nel caso in cui TPAY accerti l'esistenza di errori nell'Operazione imputabili a TPAY stessa, quest'ultima provvederà a stornare il relativo addebito ed effettuare un nuovo addebito per il corretto importo, senza indugio al massimo entro la fine del giorno lavorativo successivo a quella in cui prende atto dell'inesattezza dell'esecuzione dell'Operazione, senza spese ulteriori a carico del Cliente.
- 7.7. Il Cliente prende atto e accetta che TPAY non potrà essere ritenuta responsabile né potrà rimborsare operazioni non autorizzate o

ritenute inesatte dal Cliente che riguardino le operazioni effettuate con la Carta di Pagamento BNL o effettuate per usufruire di servizi diversi dai Servizi Telepass Pay.

## 8. Responsabilità del Cliente per l'utilizzo non autorizzato dell'App in relazione ai Servizi Telepass Pay

- 8.1. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, o con negligenza grave relativamente agli obblighi previsti a carico del Cliente per l'utilizzo dell'App in relazione ai Servizi Telepass Pay (articolo 6), il Cliente: a) non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo non autorizzato dell'App in relazione ai Servizi Telepass Pay effettuato dopo la comunicazione di perdita, smarrimento, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato prevista dall'articolo 7.2, o anche prima di tale comunicazione, qualora tale utilizzo non autorizzato non potesse essere stato notato dal Cliente che abbia adottato una condotta diligente; b) ad esclusione dei casi in cui l'utilizzo non autorizzato non potesse essere ragionevolmente notato e quindi comunicato dal Cliente, prima della suddetta comunicazione, il medesimo può sopportare la perdita derivante dall'utilizzo non autorizzato dell'App in relazione ai Servizi Telepass Pay per un importo complessivo non superiore a 50,00 (cinquanta/00) Euro. La predetta franchigia non si applica, e il Cliente ha diritto ad ottenere un rimborso delle perdite, qualora tali perdite siano state causate da atti o omissioni da parte di o per conto di TPAY.
- 8.2. Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente prende atto e accetta espressamente che il suddetto limite di franchigia di 50,00 (cinquanta/00) Euro si applica esclusivamente in relazione ai servizi prestati da TPAY e che il regime di responsabilità applicabile al Cliente in relazione ai servizi prestati da Telepass rimane soggetto alla disciplina prevista dal Contratto Telepass.

## 9. Rifiuto di eseguire un Ordine di Pagamento

- 9.1. In determinate circostanze TPAY può rifiutare di eseguire un Ordine di Pagamento impartito dal Cliente attraverso l'App in relazione ai Servizi Telepass Pay. Ciò può avvenire nei casi in cui:
  - a) il Cliente non abbia fornito correttamente i dati necessari ai fini dell'esecuzione dell'Operazione di Pagamento;
  - b) TPAY abbia un motivato sospetto che l'App sia utilizzata in modo fraudolento o non autorizzato o in violazione del presente Contratto;
  - c) il saldo del Conto di Pagamento BNL sia inferiore all'importo dell'Ordine di Pagamento;
  - d) l'importo dell'Ordine non sia coerente con il normale livello di spesa del Cliente;
  - e) il Cliente non abbia adempiuto i propri obblighi previsti dal presente Contratto, ivi inclusi gli obblighi di pagamento di cui all'art. 11;
  - f) l'esecuzione dell'Ordine sarebbe contraria alla legge.
- 9.2. Qualora TPAY rifiuti di eseguire un Ordine, il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali che abbiano causato il rifiuto, sono comunicati senza indugio al Cliente con le modalità di cui all'art. 13.6.

## 10. Addebito degli importi delle Operazioni di Pagamento

- 10.1. L'utilizzo dell'App viene concesso al Cliente sul presupposto che sia titolare del Conto di Pagamento BNL o del Conto Corrente Primario BNL. Il pagamento degli importi dovuti dal Cliente per usufruire dei Servizi Telepass Pay ai sensi del presente Contratto avviene esclusivamente mediante addebito immediato sul Conto di Pagamento BNL o sul Conto Corrente Primario BNL.
- 10.2. Il Cliente prende atto e accetta che potrà usufruire dei Servizi Telepass Pay tramite l'App nei limiti del saldo disponibile del Conto di Pagamento BNL o del Conto Corrente Primario BNL, come stabilito dal contratto stipulato dal Cliente con BNL.

- 10.3. Il Cliente prende atto e accetta che l'addebito degli importi delle Operazioni di pagamento sarà effettuato da BNL, a valere sul Conto di Pagamento BNL o Conto Corrente Primario BNL, e che TPAY non potrà essere ritenuta responsabile per l'esecuzione di tali operazioni di addebito. TPAY non effettua una notifica dell'addebito effettuato. Il Cliente prende atto e accetta che TPAY non può essere ritenuta responsabile per la contabilizzazione delle operazioni relative al Conto di Pagamento BNL e alla Carta di Pagamento BNL in conformità con quanto stabilito dal contratto stipulato dal Cliente con BNL.
- 10.4. Il Cliente prende atto che gli importi relativi alle operazioni effettuate tramite l'Apparato Telepass - e relative al servizio carburante, ed altri Servizi che Telepass Pay Spa potrà attivare mediante tale apparato - sono addebitati sul Conto di Pagamento BNL o sul Conto Corrente Primario BNL, secondo le modalità e i termini indicati nel presente Contratto.
- 10.5. Telepass Pay metterà a disposizione del Cliente, inoltre, i documenti analitici e/o le fatture relative all'acquisto di beni e/o servizi presso i Beneficiari che abbiano affidato servizi di rendicontazione e/o di fatturazione a TPAY. Le informazioni sui Beneficiari in relazione ai quali è disponibile il servizio di rendicontazione e/o di fatturazione e sulle modalità operative per la presentazione della richiesta da parte del Cliente (ove necessario) sono fornite a quest'ultimo ai sensi del precedente art. 4.4. La documentazione di cui al presente paragrafo è trasmessa al Cliente con cadenza mensile o con la diversa periodicità concordata tra TPAY e il Cliente medesimo.
- 10.6. Il Cliente prende atto e accetta che, finché il presente Contratto rimarrà in vigore tra il Cliente stesso e TPAY, la documentazione contabile prevista dal Contratto Telepass sarà trasmessa al Cliente a cura di TPAY tramite l'Area Riservata ovvero all'interno dell'App.
- 10.7. Per le modalità di funzionamento e di addebito della Turboricarica, si rimanda all'articolo 11.

## 11. Turboricarica

- 11.1. Solo laddove il Cliente non sia titolare di un Conto Corrente Primario BNL, il Cliente potrà usufruire della Turboricarica come ulteriore modalità di ricarica del Conto di Pagamento BNL, nei limiti i) di un importo massimo di Euro 150 (centocinquanta/00) anche raggiunto attraverso più operazioni di Turboricarica, ii) effettuate in un periodo di 10 (dieci) giorni e iii) salvo buon fine. Fermi restando i limiti che precedono si precisa, altresì, che ciascun importo di Turboricarica effettuato sarà reso di nuovo disponibile trascorsi 10 (dieci) giorni dalla suddetta operazione di Turboricarica. A tal fine, il Cliente dovrà effettuare la richiesta di Turboricarica mediante l'App. Tale servizio consiste nella possibilità offerta da Telepass Pay di trasferire con medesima data valuta l'importo richiesto dal proprio Conto Primario di Addebito al Conto di Pagamento BNL.
- 11.2. Telepass Pay si riserva il diritto di concedere e/o sospendere il servizio di Turboricarica al Cliente in qualsiasi momento e a sua completa discrezione, ed in particolare sulla base di valutazioni concernenti l'utilizzo della Turboricarica da parte del Cliente nel rispetto del presente Contratto, nonché la valutazione del rischio da parte di Telepass Pay. Resta fermo che il Cliente non potrà effettuare prelievo contante degli importi trasferiti sul Conto di Pagamento BNL tramite Turboricarica.
- 11.3. Ove la Turboricarica sia concessa da Telepass Pay su disposizione del Cliente, il Cliente riceverà l'accredito dell'importo richiesto con Turboricarica sul Conto di Pagamento BNL. Il Cliente prende atto che il perfezionamento dell'Operazione di Turboricarica avviene mediante addebito diretto presso il Conto Primario di Addebito degli importi dovuti a TPAY per le Operazioni di Turboricarica, anche come stabilito dal contratto stipulato dal Cliente con BNL. Con la sottoscrizione del Contratto e, in particolare, del "Mandato SEPA CORE" contemplato all'interno del Modulo di Adesione, il Cliente acconsente che, ai sensi di quanto disciplinato nel presente Contratto e del contratto stipulato

dal Cliente con BNL, il relativo mandato SDD sarà costituito indicando come beneficiario Telepass Pay.

- 11.4. Il Cliente riceverà conferma del buon esito della Turboricarica tramite avviso esposto in App. Nel caso in cui l'operazione di incasso sul Conto Primario di Addebito del Cliente non vada a buon fine, TPAY potrà sospendere l'utilizzo della Turboricarica nonché dell'App da parte del Cliente in relazione ai Servizi prestati da TPAY, ai sensi del successivo art. 14.1, lettera g).
- 11.5. In conformità con quanto previsto da BNL nel Contratto BNL relativo al Conto di Pagamento BNL, potranno essere previste tempo per tempo altre modalità di ricarica del Conto di Pagamento BNL. Le rispettive funzionalità saranno illustrate al Cliente con apposite Comunicazioni, ai sensi dei Contratti stipulati con BNL.

## 12. Aggiornamento dell'App

- 12.1. TPAY può di volta in volta aggiornare o modificare l'App al fine di:
- a) conformarsi a modifiche normative e/o regolamentari;
  - b) implementare adeguamenti tecnici e miglioramenti, anche di ampliamento della rete dei Soggetti Convenzionati o Beneficiari;
  - c) permettere al Cliente di attivare nuovi Singoli Servizi.
- 12.2. Qualora i nuovi Singoli Servizi di cui al precedente art. 12.1 lettera c) comportino costi a carico del Cliente non previsti nel Foglio Informativo forniti al Cliente nella fase di sottoscrizione del presente Contratto, l'attivazione di tali Singoli Servizi è soggetta alla espressa accettazione da parte del Cliente mediante App delle specifiche condizioni e termini (inclusi i termini economici) previsti per tali Servizi. Ove il Cliente decida di procedere con l'attivazione, si applicherà quanto previsto dai precedenti paragrafi 4.5 e 4.6. In caso di mancata accettazione del Cliente di termini e condizioni applicabili ai nuovi Singoli Servizi, questi ultimi non verranno attivati.
- 12.3. Fermo quanto previsto dal precedente paragrafo 12.2, gli aggiornamenti di cui al paragrafo 12.1 integreranno il contratto in essere con il Cliente qualora il Cliente intenda attivare nuovi Singoli Servizi o continuare ad usufruire dei Servizi prestati da TPAY ai sensi del presente Contratto ferma restando, da parte di TPAY, la messa a disposizione per il Cliente del Foglio Informativo integrato dei nuovi servizi. Resta salva la possibilità per il Cliente di disattivare qualsiasi Singolo Servizio senza spese e/o penalità secondo quanto specificato nel precedente art. 4.7.

## 13. Comunicazioni alla clientela e contatti

- 13.1. Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento a TPAY una copia del Contratto e del Documento di Sintesi aggiornato che ne costituisce parte integrante, i quali saranno resi disponibili tramite App. L'invio del Contratto (comprensivo del Documento di Sintesi aggiornato) non comporta alcun costo per il Cliente e avviene mediante l'invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente.
- 13.2. TPAY trasmette al Cliente un promemoria per ogni Operazione di Pagamento effettuata tramite l'App in relazione ai Servizi Telepass Pay contenente le seguenti informazioni: (i) dettagli che consentono l'identificazione dell'Operazione di Pagamento e del relativo Beneficiario; (ii) importo dell'Operazione nella valuta utilizzata per l'Ordine di Pagamento; (iii) spese a carico del Cliente relative all'Operazione di Pagamento e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci; e (iv) data di ricezione dell'Ordine di Pagamento; (v) il tempo massimo di esecuzione dell'Operazione di Pagamento effettuata; (vi) se del caso, il tasso di cambio effettivo o di riferimento da applicare all'Operazione di Pagamento. I promemoria di cui al presente paragrafo sono trasmessi al Cliente attraverso l'App, o mediante e-mail a seconda del Singolo Servizio interessato in conformità con le indicazioni operative di volta in volta fornite da TPAY.
- 13.3. Oltre al promemoria per ogni Operazione di Pagamento, TPAY metterà a disposizione del Cliente sull'App una lista movimentazioni con il dettaglio di tutte le operazioni di Pagamento e gli addebiti effettuati

tramite l'App in relazione ai Servizi Telepass Pay. Telepass Pay metterà a disposizione del Cliente, inoltre, il quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate (nel Foglio Informativo, come frontespizio del presente Contratto, in relazione alle spese fisse del contratto nonché per i singoli servizi) sull'App. Inoltre, Telepass Pay metterà a disposizione del Cliente, una volta l'anno (e alla scadenza del Contratto) su supporto durevole (es. documento in formato .pdf che il Cliente può scaricare), una comunicazione analitica contenente il rendiconto delle operazioni di pagamento effettuate tramite App per i Servizi Telepass Pay, tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate al Cliente, nonché il Documento di Sintesi aggiornato

- 13.4. Tutte le informazioni relative ai Servizi di TPAY e alle Operazioni di Pagamento nonché tutte le informazioni previste dal Contratto o dovute da TPAY ai sensi di legge saranno fornite al Cliente senza oneri o costi aggiuntivi. Ove il Cliente richieda informazioni ulteriori, più frequenti o con modalità diverse rispetto a quanto previsto dal presente Contratto, il Cliente sarà tenuto a sostenerne le relative spese secondo quanto riportato nel Foglio Informativo.
- 13.5. Il Cliente può contattare TPAY senza oneri o costi aggiuntivi chiamando il Servizio Clienti al numero indicato nel Foglio Informativo. In alternativa, il Cliente può contattare TPAY utilizzando l'apposita funzione di supporto *online* disponibile sull'App.
- 13.6. TPAY può contattare il Cliente attraverso comunicazioni rese disponibili sull'App, ovvero tramite posta elettronica e/o numero di telefono cellulare forniti dal Cliente.
- 13.7. A tal fine, mediante la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente espressamente accetta di essere contattato da TPAY tramite posta elettronica e/o numero di telefono cellulare o altre tecniche di comunicazione a distanza per fini connessi al Contratto e nel rispetto della normativa vigente.
- 13.8. TPAY mette a disposizione nell'App riservata una sezione "self-care" al Cliente, e/o nell'Area riservata del sito e/o tramite customer care mediante la quale il Cliente potrà procedere autonomamente e direttamente ad aggiornare il proprio profilo e, quindi, i dati forniti nella fase di sottoscrizione del presente Contratto.

#### 14. Sospensione del funzionamento dell'App o dell'utilizzo dei Singoli Servizi

- 14.1. TPAY può sospendere immediatamente il funzionamento dell'App, procedendo a bloccare l'Account del Cliente, ai fini del pagamento dei Servizi Telepass Pay o l'utilizzo da parte del Cliente di uno o più dei Singoli Servizi previa comunicazione scritta inviata al Cliente stesso, per giustificati motivi, tra cui, a titolo esemplificativo e non limitativo, nei casi in cui:
- a) sia necessario procedere con la sospensione per motivi legati alla gestione del rischio di riciclaggio;
  - b) siano raggiunti i limiti del saldo disponibile del Conto di Pagamento BNL secondo quanto previsto nel contratto sottoscritto tra il Cliente e BNL;
  - c) TPAY abbia un motivato sospetto che l'App e/o i Singoli Servizi siano stati utilizzati in modo fraudolento o non autorizzato;
  - d) il Cliente non esegua l'aggiornamento dell'App ai sensi del precedente art. 12, ove ciò sia necessario alla fruizione di uno o più dei Singoli Servizi;
  - e) TPAY abbia un motivato sospetto che il Cliente abbia violato i propri obblighi contrattuali;
  - f) gli addebiti costituiti con ciascuna operazione di pagamento per la fruizione dei Servizi TPAY non possano essere effettuati sul Conto di Pagamento BNL per qualsiasi motivo non imputabile a TPAY;
  - g) l'incasso degli importi addebitati relativi a ciascuna operazione di Turboricarica sul Conto Primario di Addebito non vada a buon fine per qualsiasi motivo non imputabile a TPAY.
- 14.2. Qualora la previa comunicazione di sospensione non sia possibile, il Cliente verrà informato senza indugio di tale sospensione e delle

ragioni ad essa sottese, appena possibile salvo che ciò possa ragionevolmente compromettere le misure di sicurezza o risulti contrario alla legge.

- 14.3. TPAY revoca la sospensione e, se del caso, rilascia gratuitamente e tempestivamente nuovi Codici di Sicurezza, qualora siano cessate le ragioni che hanno portato alla sospensione del funzionamento dell'App o l'utilizzo da parte del Cliente di Singoli Servizi.
- 14.4. Nel caso di sospensione ai sensi dell'articolo 14.1 c), e salvo quanto previsto dall'articolo 8 del presente Contratto, il Cliente non avrà diritto ad alcun risarcimento del danno eventualmente subito per la sospensione del funzionamento dell'App e dell'utilizzo di Singoli Servizi ai sensi del presente articolo, anche qualora i sospetti o i dubbi di TPAY di cui al precedente art. 14.1 si rivelino successivamente infondati.
- 14.5. Qualora fosse necessario effettuare interventi di manutenzione ordinaria sull'App o sui sistemi che consentono il funzionamento dei Servizi TPAY X, tutte o alcune delle sue funzioni potrebbero temporaneamente non essere disponibili. In tali casi, TPAY si impegna a fornire un adeguato preavviso al Cliente dandone comunicazione con le modalità di cui all'art. 13.6.
- 14.6. Qualora fosse necessario effettuare interventi di manutenzione straordinaria sull'App o sui sistemi che consentono il funzionamento dei Servizi TPAY X, anche conseguenti, ad esempio, a guasti tecnici o errori di sistema, TPAY si impegna, ove possibile, a comunicare tale circostanza al Cliente in via preventiva mediante i canali di cui all'articolo 13.6 e a ripristinare il funzionamento dell'App appena possibile.
- 14.7. TPAY non è ritenuta responsabile per ogni conseguenza derivante dall'indisponibilità dell'App a seguito di qualsiasi problema tecnico che risulti essere fuori dal proprio controllo quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'indisponibilità di connettività e problemi tecnici riferibili al Dispositivo del Cliente.

#### 15. Diritto di ripensamento

- 15.1. TPAY e il Cliente si danno atto che il Contratto sottoscritto mediante le modalità di cui all'art. 3 si configura come un "contratto a distanza".
- 15.2. Ai sensi delle pertinenti norme del Codice del Consumo, 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 o mediante e-mail ai recapiti indicati nel Foglio Informativo. Il Cliente che esercita il diritto di ripensamento previsto dal presente paragrafo è tenuto a pagare solo gli importi relativi agli Ordini di Pagamento eseguiti fino alla data di comunicazione del recesso.

#### 16. Durata, recesso e risoluzione del Contratto. Tempi massimi di chiusura del rapporto

- 16.1. Il presente Contratto ha durata indeterminata, fermo restando quanto previsto dal precedente art. 15 e dai successivi paragrafi del presente art. 16.
- 16.2. Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 15, il Cliente può recedere in ogni momento dal presente Contratto, senza penalità e senza spese di chiusura, tramite apposita comunicazione da inviarsi direttamente a TPAY attraverso l'indirizzo di posta elettronica o casella postale indicati nel Foglio Informativo o tramite un'apposita funzione che potrà essere resa disponibile sull'App.
- 16.3. TPAY ha il diritto di recedere dal presente Contratto inviando un preavviso scritto al Cliente almeno 2 mesi prima dell'efficacia del recesso, secondo nelle forme previste al precedente art. 13.6.
- 16.4. Se sussiste un giustificato motivo, TPAY può recedere dal Contratto con effetto immediato ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 33, comma 3, del Codice del Consumo, dandone comunicazione al Cliente. A scopo

meramente esemplificativo e non esaustivo, tale recesso con effetto immediato di TPAY potrà avvenire per uno dei seguenti motivi: a) gestione del rischio di riciclaggio, b) insolvenza del Cliente, c) utilizzo fraudolento dell'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) impossibilità di effettuare gli addebiti dovuti a fini di Turboricarica sul Conto Primario di Addebito per qualsiasi motivo non imputabile a TPAY.

- 16.5. Alla data di efficacia del recesso dal Contratto, TPAY disabiliterà l'utilizzo dell'App da parte 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 impartiti ed eseguiti fino alla data di efficacia del recesso.
- 16.6. Il Contratto si risolverà di diritto se il Cliente non adempie le proprie obbligazioni previste nel Contratto agli artt. 6 (obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo delle Soluzioni di Pagamento), 10 (addebito degli importi) 11 (Turbocarica), 22 (diritti di proprietà intellettuale).
- 16.7. In caso di recesso da parte del Cliente, TPAY provvederà alla chiusura del rapporto entro 10 (dieci) Giorni Lavorativi.
- 16.8. Il Cliente prende atto che, il recesso dal Contratto BNL relativo al Conto di Pagamento BNL o dal Contratto BNL relativo al Conto Corrente Primario BNL comporta la risoluzione dal presente Contratto.
- 16.9. In ogni caso il Cliente che a qualsiasi titolo receda dal Contratto potrà sottoscrivere un contratto con TPAY accedendo al sito [www.telepass.com](http://www.telepass.com) o scaricando l'applicazione mobile Telepass Pay X dall'App Store (iOS) o dal Play Store (Android), secondo le condizioni ivi previste.
- 16.10. Nel caso in cui il Cliente receda dal Contratto Telepass, le disposizioni del presente Contratto relative all'effettuazione di Operazioni di Pagamento per il tramite dell'Apparato Telepass diverranno inefficaci, ferma restando l'efficacia di tutte le altre disposizioni, nei limiti in cui esse siano applicabili alle altre Soluzioni di Pagamento TPAY.

## 17. Rapporti con i Beneficiari

- 17.1. TPAY è estranea al rapporto del Cliente con i Beneficiari e non è responsabile per la sicurezza, legalità, qualità o qualsiasi altra caratteristica dei beni e/o dei servizi acquistati/pagati dai Clienti attraverso le Soluzioni di Pagamento. Eventuali reclami relativi ai beni e/o ai servizi acquistati/pagati dai Clienti attraverso le Soluzioni di Pagamento dovranno essere trasmessi direttamente ai Beneficiari. TPAY è altresì estranea al rapporto del Cliente con BNL in relazione ai Contratti BNL tra questi stipulati.
- 17.2. Nel caso in cui non sia possibile effettuare il pagamento delle operazioni relative ai Servizi Telepass Pay attraverso le Soluzioni di Pagamento per qualsiasi motivo, il Cliente dovrà provvedervi attraverso modalità alternative (a titolo esemplificativo, contanti o altri strumenti di pagamento accettati dal Beneficiario).

## 18. Modifiche unilaterali del Contratto

- 18.1. In presenza di giustificati motivi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, esigenze operative e/o organizzative di TPAY, variazioni delle condizioni economiche generali e/o modifiche nella normativa applicabile, TPAY si riserva di modificare, anche in senso sfavorevole al Cliente, il presente Contratto (comprensivo del Foglio Informativo e delle condizioni economiche ivi riportate) seguendo la procedura di cui al presente articolo.
- 18.2. Nel caso in cui TPAY intenda modificare il Contratto ai sensi del precedente art. 18.1, nonché più in generale a norma dell'articolo 126 *sexies* del TUB, dovrà comunicare al Cliente tramite posta elettronica le modifiche previste almeno 2 mesi di calendario prima della data stabilita per la loro applicazione. Tali modifiche si

intenderanno tacitamente accettate dal Cliente a meno che il medesimo, prima della data prevista per la loro applicazione, comunichi per iscritto mediante *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica indicato nel Foglio Informativo, che non intende accettare le stesse e che intende recedere dal Contratto. Il suddetto recesso non comporterà alcuna penalità o costo per il Cliente, fermo restando che il Cliente dovrà immediatamente cessare l'uso delle Soluzioni di Pagamento e che il Cliente stesso rimarrà responsabile per qualsiasi Ordine impartito fino alla data di efficacia del recesso, secondo quanto previsto dal presente Contratto.

- 18.3. Il Cliente avrà sempre diritto di ottenere la versione aggiornata del Contratto con tutte le modifiche proposte da TPAY su supporto cartaceo o altro supporto durevole tramite semplice richiesta comunicata a TPAY, a titolo gratuito.
- 18.4. Il Cliente prende atto che le modifiche dei tassi di interesse o di cambio utilizzati nelle Operazioni di Pagamento ai sensi del presente Contratto in senso favorevole al Cliente potranno essere applicate con effetto immediato e senza preavviso. Eventuali modifiche di tali tassi in senso sfavorevole, potranno essere applicate esclusivamente in conseguenza di una variazione dei tassi di riferimento convenuti nel Contratto e solo previa comunicazione da parte di TPAY, recante le specifiche della variazione dei tassi in relazione ai tassi di riferimento.

## 19. Lingua

- 19.1. Qualora il presente Contratto, alcuni termini e condizioni ovvero qualsiasi altro documento ad esso relativo siano forniti in una lingua diversa dalla lingua italiana, quest'ultima prevarrà in caso di conflitto.
- 19.2. La lingua utilizzata per qualsiasi comunicazione ai sensi del Contratto sarà l'Italiano.

## 20. Dati Personali

- 20.1. I dati personali messi a disposizione di TPAY da parte del Cliente verranno trattati nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali ed in conformità a quanto indicato nella informativa ai sensi dell'Articolo 13, Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") previamente inviata via e-mail all'indirizzo comunicato dal Cliente nella fase di attivazione di adesione ai Servizi Telepass Pay X.

## 21. Reclami

- 21.1. Qualora il Cliente non sia soddisfatto dei servizi prestati da TPAY ai sensi del presente Contratto, può rappresentare tale circostanza a TPAY, ai recapiti dell'Ufficio Reclami indicati nell'apposita sezione del Foglio Informativo, così che TPAY possa adoperarsi nel tentativo di risolvere il problema. Il Cliente si impegna a collaborare con TPAY e a fornire le informazioni necessarie per indagare sul reclamo e risolverlo il più rapidamente possibile. TPAY si impegna a rispondere non oltre 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo da parte del Cliente per iscritto anche mediante posta elettronica. In casi eccezionali, che non dipendono dalla volontà di TPAY, la risposta non potrà essere resa nei tempi previsti dal presente articolo e in tali circostanze TPAY si impegna a rendere noto al Cliente, nelle forme prescritte, il ritardo nella risposta e le motivazioni a cui si deve tale ritardo, comunicando un termine ulteriore per la risposta definitiva al reclamo che non sarà in ogni caso superiore a 35 giorni lavorativi.
- 21.2. Qualora il reclamo rivolto a TPAY, concernente la fruizione dei Servizi Telepass Pay X e/o il funzionamento dell'App, sia relativo ad una materia non inerente ai Servizi Telepass Pay, ma riguardante i Servizi BNL o i servizi Telepass, TPAY provvederà ad informarne il Cliente, fornendo a quest'ultimo il corretto recapito e i dati necessari per consentire al Cliente di presentare il reclamo a BNL o a Telepass.
- 21.3. Qualora TPAY non oltre 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo (o termine più lungo comunicato da TPAY per motivi eccezionali come previsto dal precedente articolo 21.1) non dia riscontro ovvero non dia riscontro soddisfacente per le pretese del Cliente, questi 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 sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

- 21.4. In alternativa al predetto ricorso all'ABF, se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto riscontro soddisfacente da TPAY potrà esperire un tentativo di mediazione ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs. 28/2010 in base al Regolamento di Mediazione di ADR Center (in conformità con il regolamento, la modulistica e le tabelle delle indennità in vigore al momento dell'attivazione della procedura, consultabili all'indirizzo internet [www.adrcenter.com](http://www.adrcenter.com)).
- 21.5. Nell'ambito dell'offerta congiunta dei Servizi Telepass Pay X da parte di Telepass Pay, BNL e Telepass, Telepass Pay, essendone estranea, non assume responsabilità nei confronti del Cliente per i servizi prestati da Telepass e da BNL, nell'ambito dei Servizi Telepass Pay X.

## 22. Diritti di proprietà intellettuale

- 22.1. Ove non diversamente specificato, ogni e qualsivoglia diritto di proprietà intellettuale e/o industriale (ivi inclusi diritti d'autore e connessi) afferente al Sito Web, all'Apparato Telepass, al Sito Mobile e all'App (nel suo complesso e in ogni sua parte, ivi incluso il software, contenuti e banche dati, nonché il marchio e i segni distintivi "Telepass Pay" e "Telepass") è e resterà di piena ed esclusiva titolarità di TPAY e/o dei suoi rispettivi licenzianti o danti causa, a seconda dei casi.

## 23. Link relativi a contenuti di Terzi

- 23.1. L'App può contenere materiale pubblicitario di soggetti terzi rispetto al gruppo Telepass (ivi inclusi i Beneficiari) e/o link o collegamenti controllo di detti Contenuti di Terzi e non si assume alcuna responsabilità per disponibilità, correttezza, liceità e/o qualità degli stessi, come pure non è responsabile ad alcun titolo del contenuto e/o dell'accessibilità dei Contenuti di Terzi, né di eventuali link ivi presenti. Utilizzando l'App e, in particolare, accedendo ai Contenuti di Terzi, il Cliente potrebbe accedere a servizi forniti da soggetti diversi da TPAY, e non collegati né affiliati in alcun modo a TPAY e/o al gruppo Telepass, e che possono includere servizi a pagamento. Il Cliente ha l'onere in ogni caso di prendere visione dei termini e delle condizioni applicabili a detti servizi forniti da terzi, in particolar modo nel momento

in cui si registra per tali servizi. Il Cliente prende atto ed accetta che né TPAY né il gruppo Telepass hanno alcuna responsabilità per l'addebito al Cliente di costi relativi alla fruizione di Contenuti di Terzi.

## 24. Forza maggiore

- 24.1. TPAY non è considerata responsabile in caso di violazione del presente Contratto dovuta a cause di forza maggiore, quali, a titolo esemplificativo, problemi di connettività alla rete internet non imputabili a TPAY.
- 24.2. TPAY non è considerata responsabile in caso di violazione del presente Contratto dovuta al rispetto dei propri obblighi di legge o regolamentari, ovvero all'adempimento di ordini, sentenze, provvedimenti o altri dispositivi emanati da Autorità competenti.

## 25. Invalidità parziale

- 25.1. Nel caso in cui uno o più articoli o disposizioni del presente Contratto siano da ritenersi illeciti o inapplicabili, in tutto o in parte, l'invalidità di tale articolo o disposizione non pregiudica la validità di tutti gli altri articoli e disposizioni del Contratto e del Contratto medesimo.

## 26. Cessione del contratto e/o dei crediti

- 26.1. Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti o eventuali crediti nascenti dal Contratto.

## 27. Legge applicabile e foro competente

- 27.1. Il presente Contratto e qualsiasi controversia o reclamo (comprese le controversie precontrattuali) derivanti da o in connessione con esso o il suo oggetto o formazione sono regolati e interpretati in conformità con la legge della Repubblica Italiana.
- 27.2. TPAY e il Cliente riconoscono e concordano che, per la risoluzione di qualsiasi controversia o reclamo (comprese le controversie precontrattuali) derivanti da o in connessione con il presente Contratto o il proprio oggetto o la propria formazione, è competente il foro di residenza o domicilio del Cliente.