

**PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER:****TELEPASS FAMILY****TELEPASS FAMILY AGGIUNTIVO****VIACARD DI CONTO CORRENTE****TELEPASS CON VIACARD**

Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di firmare il contratto.

**DIRITTI****PRIMA DI SCEGLIERE**

- Ricevere / poter scaricare una **copia di questo documento**.
- Ricevere /poter scaricare il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere gratuitamente una **copia completa del contratto** e/o il **documento di sintesi** anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.
- Essere informato sull'esistenza e le modalità del diritto di recesso se il cliente è un consumatore

**AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO**

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto.
- Ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del documento di sintesi**, da conservare.
- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.
- Scegliere il **canale di comunicazione**, elettronico o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni successive.

**SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

- Se il cliente è un consumatore, recedere senza penali e senza dover indicare il motivo **entro 14 giorni dalla conclusione del contratto**. Se riceve copia del contratto e del foglio informativo solo dopo la conclusione, i 14 giorni decorrono dal momento del ricevimento.

Il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati.

Il cliente che prima del recesso ha usufruito di servizi previsti dal contratto è tenuto a pagare le spese, se li aveva espressamente richiesti e nei limiti dell'importo previsto per il pagamento dei servizi.

## DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi.
- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

## ALLA CHIUSURA

- **Recedere in ogni momento**, senza spese di chiusura.
- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo.
- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

## IL CONSUMATORE DEVE SAPERE:

- **Nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso**
- **Non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste**
- **È importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere entro 14 giorni.**

## RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica, al seguente indirizzo: Ufficio Customer Care Telepass, Gestione reclami, casella postale 2310, succ.39, 50123 FI - mail: [info@telepass.it](mailto:info@telepass.it) - numero di telefono: 840043043 - numero fax: 055 -4202734/4202373. L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, il cliente può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario Telepass S.p.A..