



## Foglio Informativo/Documento di sintesi

relativo al servizio di incasso degli importi dovuti per l'acquisto di biglietti dei Musei Pubblici afferenti alla Direzione Generali Musei.  
(rev. N. 1 del 29/05/2024)

Redatto ai sensi delle disposizioni di Banca d'Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti del 29/07/2009 e successive modifiche.

### PARTE 1 – INFORMAZIONE SULL'INTERMEDIARIO

**Denominazione Legale:** Mooney S.p.A.

**Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Mooney Group S.p.A.**

**Iscritta al n.6 dell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica di cui art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 con codice meccanografico n. 32532**

**Iscritta al Registro AEE in ottemperanza all'art. 4 lettera g del D.Lgs 49/2014 con numero di iscrizione IT22040000013807**

**Capitale Sociale:** Euro 87.833.331,00 i.v.

**R.E.A. di Milano 2572927**

**Codice fiscale, P.IVA e n.ro iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano, Monza-Brianza, Lodi – Sezione ordinaria:** 06529501006

**Sede Legale:** Via Privata Nino Bonnet 6/A - 20154 - Milano - T. 02.91673001 - PEC: [mooney@pec.mooney.it](mailto:mooney@pec.mooney.it)

**Dati per la fatturazione: Partita IVA del Gruppo IVA Mooney 12564030968**

**Codice destinatario per fatturazione elettronica: A4707H7**

Per ulteriori informazioni o segnalazioni è possibile consultare il sito [www.mooney.it](http://www.mooney.it) o chiamare il numero 800.005.005

### PARTE 2 – CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO DI INCASSO E TRASFERIMENTO FONDI

#### DEFINIZIONE E FUNZIONE ECONOMICA

Mooney S.p.A. (di seguito "Mooney") è una società che svolge attività di incasso e/o trasferimento fondi (di seguito "Servizio") a favore di soggetti privati, società private ed enti pubblici (di seguito "Beneficiari"), avvalendosi della propria infrastruttura tecnologica per il pagamento dei biglietti museali d'ingresso (di seguito "biglietti") emessi dai Musei Pubblici, facenti capo al Ministero della Cultura e gestiti dalla Direzione Generale Musei, aderenti al circuito PagoPA.

L'acquisto dei biglietti può essere effettuato autonomamente dal Cliente attraverso i Totem ubicati presso i musei e di titolarità di Progetti e Soluzioni (di seguito "PES") convenzionato Mooney, con pagamento in contanti o con carte di pagamento.

Alternativamente l'acquisto dei biglietti può essere effettuato dal Cliente anche online ovvero collegandosi alla piattaforma di vendita del concessionario selezionando il numero di biglietti da acquistare ed effettuando il pagamento con carta di pagamento.

Il Servizio erogato da Mooney è un incasso di denaro (di seguito "fondi"), senza l'apertura di conti di pagamento a nome del pagatore (di seguito "Cliente") o del Beneficiario, consistente nella ricezione dei fondi da parte di Mooney con l'unico scopo di trasferire un ammontare corrispondente al Beneficiario o a un altro prestatore di servizi di pagamento che agisce per conto del Beneficiario.

Il Beneficiario di ciascuna operazione è indicato nella ricevuta di pagamento e nel biglietto.

L'esecuzione del Servizio è effettuata a fronte della corresponsione da parte del Cliente di una commissione per ciascuna operazione effettuata come specificato nella Parte 5 ("Condizioni economiche").

#### **PRINCIPALI RISCHI (GENERICI E SPECIFICI) DEL SERVIZIO**

Il principale rischio collegato al Servizio è il seguente:

- a) guasto dei sistemi che può pregiudicare l'esito dell'operazione e la consegna della ricevuta di pagamento.

### **PARTE 3 – CONDIZIONI CONTRATTUALI APPLICABILI AL SERVIZIO**

#### **Art. 1 – Oggetto del contratto**

Il Servizio erogato è un servizio di incasso di denaro, senza l'apertura di conti di pagamento a nome del Cliente o del Beneficiario, consistente nella ricezione dei fondi da parte di Mooney con l'unico scopo di trasferire un ammontare corrispondente al Beneficiario. L'oggetto dell'incasso è il prezzo corrisposto da parte del Cliente per l'acquisto di biglietti presso i totem ubicati all'ingresso del Museo oppure online tramite la piattaforma di vendita del Concessionario.

#### **Art. 2 – Destinazione dei fondi**

I fondi trasferiti non costituiscono deposito e non sono fruttiferi, ma sono vincolati all'utilizzo previsto dai rapporti in essere tra i Clienti ed i Beneficiari.

#### **Art. 3 – Modalità di esecuzione**

##### **3.1 Acquisto biglietti presso Totem fisici**

Il Cliente deve recarsi presso il totem ubicato all'ingresso del Museo e selezionare il numero di biglietti da acquistare. Il Cliente deve confermare sul totem l'assenso all'operazione.

Successivamente, l'operazione viene perfezionata e non potrà più essere annullata e i fondi corrisposti non potranno essere restituiti.

Al termine dell'operazione viene consegnata al Cliente la ricevuta di pagamento ed il biglietto stampato dal totem contenente i dati della transazione.

L'operazione si intenderà conclusa dal momento in cui il totem emetterà la ricevuta di pagamento ed il biglietto; qualora successivamente alla conferma il totem non dovesse emettere la ricevuta il cliente dovrà rivolgersi a Mooney tramite i canali di assistenza clienti presenti sul sito [www.mooney.it](http://www.mooney.it).

##### **3.2 Acquisto biglietti attraverso il canale on line**

Tramite la modalità online il Cliente può selezionare il numero di biglietti ed effettuare il pagamento con carta di pagamento. Dopo aver confermato l'operazione ed effettuato il pagamento, il Cliente riceverà tramite email i biglietti acquistati e la ricevuta di pagamento.

Il Cliente, dopo aver completato l'operazione di pagamento, dovrà conservare adeguatamente i biglietti e la ricevuta di pagamento per evitarne il deterioramento.

L'obbligazione di pagamento del Cliente nei confronti dei Beneficiari si considera assolta nel momento dell'emissione della ricevuta, la quale assume valore probatorio e di quietanza di pagamento relativamente alle obbligazioni in essere con il Beneficiario.

#### **Art. 4 – Tempo massimo di esecuzione del pagamento**

In generale il pagamento ha effetto solutorio ed il tempo massimo di esecuzione del Servizio coincide con il tempo di emissione della ricevuta di pagamento e del biglietto.

#### **Art. 5 – Limiti del servizio di incasso e trasferimento fondi**

Il servizio prevede un limite di € 200,00 (commissioni escluse) per singola operazione effettuata sia in contanti che con carta di pagamento.

#### **Art. 6 – Responsabilità**

Mooney è responsabile della corretta esecuzione del pagamento.

In nessun caso Mooney potrà essere ritenuta responsabile per pretese dei Clienti relative al funzionamento del totem o della piattaforma di vendita online. Pertanto, completata la transazione di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta esecuzione del Servizio, deve essere sottoposta all'attenzione diPES.

#### **Art. 7 – Rapporti continuativi**

L'erogazione del Servizio non si configura quale rapporto contrattuale continuativo tra il Cliente e Mooney, non comportando la sottoscrizione di alcun contratto quadro da parte del Cliente.

#### **Art. 8 – Foro competente**

Fatti salvi i diritti attribuiti ai Clienti e derivanti dal rapporto contrattuale con il Beneficiario, le eventuali controversie che dovessero insorgere in merito alla esecuzione del Servizio da parte di Mooney saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Milano, salva la competenza territoriale inderogabile del giudice del luogo di residenza o domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato Italiano.

#### **Art. 9 – Trasparenza**

Il Cliente ha il diritto di prendere visione delle condizioni economiche e di revocare l'ordine di pagamento prima della conferma dell'operazione.

### **PARTE 4 – RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE**

Per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con Mooney, il Cliente può presentare un reclamo secondo una delle seguenti modalità:

- invio di una PEC all'indirizzo: [reclami@pec.mooney.it](mailto:reclami@pec.mooney.it);
- invio di un'e-mail all'indirizzo: [reclami@mooney.it](mailto:reclami@mooney.it);
- invio di una lettera a mezzo posta ordinaria al seguente indirizzo: Via Privata Nino Bonnet, 6/A– 20154, Milano, destinatario: Mooney S.p.A., Ufficio Reclami.

Al reclamo verrà dato riscontro entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla sua ricezione, a meno che per ragioni eccezionali non sia possibile rispettare tale termine, verrà fornita al Titolare una risposta interlocutoria motivando le ragioni del ritardo. In ogni caso al Titolare dovrà comunque essere fornita una risposta entro il termine di 35 (trentacinque) giornate lavorative dalla ricezione del reclamo.

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

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi a tale organismo e l'ambito della sua competenza, il Titolare può consultare il sito internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), consultare l'apposita Guida a disposizione presso i Punti Vendita Mooney o sul sito [www.mooney.it](http://www.mooney.it);
- rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario. Per sapere come rivolgersi a tale organismo e l'ambito della sua competenza, il Titolare può consultare il sito internet ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)) o l'apposito regolamento pubblicato sul sito [www.mooney.it](http://www.mooney.it);
- presentare un esposto alla Banca d'Italia, via Nazionale 91, 00184 Roma – Tel: +39 06 47921 – PEC: [bancaditalia@pec.bancaditalia.it](mailto:bancaditalia@pec.bancaditalia.it) – e-mail: [email@bancaditalia.it](mailto:email@bancaditalia.it) – <https://servizionline.bancaditalia.it/home>.

La proposizione dell'esposto o del ricorso in una delle forme sopra indicate non pregiudica il diritto del Titolare di adire la competente autorità giudiziaria.

Per eventuali violazioni della disciplina in materia di Servizi di Pagamento sono applicabili, a carico degli intermediari, le sanzioni amministrative ai sensi degli artt. 130 e ss. Del D.L.gs. n. 385/1993 e degli artt. 32 e ss. Del D.L.gs 11/10 e successivi aggiornamenti.

Resta inteso che qualsiasi reclamo derivante dai servizi erogati al Cliente dal Beneficiario deve essere sottoposto a quest'ultimo.

## PARTE 5 – CONDIZIONI ECONOMICHE

Nella tabella che segue sono riportate le commissioni applicate.

TIPOLOGIA SERVIZIO	SPESE APPLICABILI	BENEFICIARI
Incassi tra € 0,00 - € 2,00	€ 0,00	Musei Pubblici afferenti alla Direzione Generale Musei
Incassi tra € 2,01 - € 7,00	€ 0,60	Musei Pubblici Afferenti alla Direzione Generale Musei
Incassi tra € 7,01 - € 12,00	€ 0,90	Musei Pubblici Afferenti alla Direzione Generale Musei
Incassi tra € 12,01 - € 50,00	€ 1,50	Musei Pubblici Afferenti alla Direzione Generale Musei
Incassi tra € 50,01 e € 200,00	€ 2,50	Musei Pubblici Afferenti alla Direzione Generale Musei

## PARTE 6 – METODI DI PAGAMENTO

Il pagamento è consentito mediante l'utilizzo del denaro contante o delle carte di pagamento tramite totem disposti presso l'ingresso del museo oppure mediante l'utilizzo della carte di pagamento tramite canale online, carte di credito, di debito e prepagate aderenti ai circuiti Visa, Mastercard, Maestro e PagoBancomat, ad eccezione di alcuni servizi che possono essere pagati unicamente in contanti ed altri in cui il pagamento non è consentito mediante l'utilizzo delle carte di credito, di debito e prepagate aderenti ai circuiti Visa, Mastercard, American Express e Maestro.

## PARTE 7 – LEGENDA

Cliente	Colui che utilizza i canali disponibili per effettuare il pagamento di un pagoPA, tramite totem fisici ubicati presso l'ingresso del Museo oppure attraverso la piattaforma di vendita online del Concessionario.
Transazione	Trasferimento di fondi in contanti o con Carta di Pagamento da parte del Cliente per l'esecuzione del Servizio richiesto.
Commissione	Importo aggiuntivo rispetto a quanto dovuto dal Cliente per l'esecuzione del Servizio di incasso degli importi dovuti per l'acquisto di biglietti degli Enti museali afferenti alla Direzione Generali Musei.
Beneficiario	Società privata o Ente pubblico aderente alla piattaforma PagoPA destinatario delle transazioni, che emette gli avvisi di pagamento e li invia al Cliente.

Concessionario	Società vincitrice di un appalto per la gestione dell'erogazione dei servizi di Ticketing.
Carta di Pagamento o Carta	Carta abilitata ai Circuiti che permette al Titolare della carta di pagare il corrispettivo dovuto per l'acquisto del biglietto presso il Totem o su canale on line con addebito immediato (carta di debito/prepagata) ovvero con addebito differito (carta di credito).
Circuiti di Carte o Circuiti	Circuiti Visa, Mastercard, Maestro, PagoBancomat, American Express e gli ulteriori Circuiti di Carte di volta in volta resi disponibili da Mooney.
Titolare di Carta	Soggetto legittimato all'utilizzo della Carta.

L'esecuzione del Servizio in modalità online comporta il trattamento dei dati personali del Cliente (gli "Interessati") da parte di Mooney, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali. I dati personali (in particolare indirizzo email per l'invio della ricevuta di pagamento) sono acquisiti direttamente dall'Interessato e sono trattati dal Titolare (1) ai fini dell'esecuzione del servizio di pagamento on line del ticket museale e dell'invio della relativa ricevuta di pagamento all'indirizzo email indicato (2) per il perseguimento di legittimi interessi quali, ad esempio, la gestione delle eventuali controversie o l'esercizio di un diritto in sede stragiudiziale e giudiziale. Il conferimento dei dati relativamente alle finalità (1) e (2), basandosi, rispettivamente, sull'esecuzione di un contratto di cui l'Interessato è parte o di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'Interessato e sul perseguimento del legittimo interesse del Titolare del trattamento o di terzi, è obbligatorio: il rifiuto di fornire le informazioni richieste comporta l'impossibilità per il Titolare di dare seguito al rapporto con l'Interessato. Il trattamento avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, in ogni caso, nel rispetto delle cautele, delle garanzie e delle misure necessarie volte ad assicurare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati, nonché ad evitare danni materiali o immateriali. Per il perseguimento delle finalità sopra descritte, i dati personali possono essere comunicati a destinatari, anche extra UE e, in tal caso, sulla base di garanzie appropriate ex artt. 45 e ss. Del Regolamento (UE) 2016/679, che agiscono in qualità di Titolari autonomi del trattamento o di Responsabili all'uopo nominati dal Titolare. I dati possono altresì essere conosciuti dal personale del Titolare, appositamente autorizzato al trattamento. I dati personali trattati, in ogni caso, non sono oggetto di diffusione. I dati sono conservati dal Titolare per 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale, per obblighi di legge a cui è soggetta la Società. Decorsi i termini così stabiliti, i dati sono cancellati o trasformati in forma anonima. Mooney ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati, noto anche come "Data Protection Officer" o "DPO", che può essere contattato al seguente indirizzo email: [dpo@mooney.it](mailto:dpo@mooney.it). L'interessato può esercitare i propri diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679 scrivendo a [privacy@pec.mooney.it](mailto:privacy@pec.mooney.it). Inoltre, ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo, come previsto dall'art. 77 del Regolamento, nonché di adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi degli artt. 78 e 79 del Regolamento.