



FOGLIO INFORMATIVO/DOCUMENTO DI SINTESI

relativo al servizio di incasso e trasferimento degli importi dovuti per l'acquisto di biglietti dei Musei Pubblici afferenti alla Direzione Generale Musei
(N. 1 del 01/01/2026)

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 – INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO

Denominazione e forma giuridica	Mooney S.p.A. Società soggetta alla 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.
REA di Milano	2572927
Codice Fiscale e Partita IVA e n.ro iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano, Monza-Brianza, Lodi - Sezione ordinaria	06529501006
Sede Legale	Via Privata N. Bonnet 6/A 20154 – Milano
Indirizzo di corrispondenza	Via Privata N. Bonnet 6/A 20154 – Milano
Indirizzo di posta elettronica certificata	mooney@pec.mooney.it
Dati per 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 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 Enti Creditori Beneficiari, aderenti al circuito PagoPA, per l’acquisto dei biglietti museali d’ingresso (di seguito “biglietti”) emessi dai Musei Pubblici, facenti capo al Ministero della Cultura e gestiti dalla Direzione Generale Musei.

L’acquisto dei biglietti può essere effettuato dal Cliente con carte di pagamento:

- presso le casse presidiate delle strutture museali

- autonomamente attraverso i Totem, ubicati presso i musei, ove presenti.

Il Servizio erogato da Mooney è un incasso di denaro (di seguito “fondi”), senza l’apertura di conti di pagamento a nome del Cliente pagatore 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 nel titolo di pagamento e/o nella ricevuta di pagamento.

L’esecuzione del Servizio è effettuata senza che sia prevista la corresponsione da parte del Cliente di una commissione per ciascuna operazione effettuata, come specificato nelle “Condizioni economiche” di cui alla Parte 3.

PRINCIPALI RISCHI (GENERICI E SPECIFICI) DEL SERVIZIO

I principali rischi collegati al Servizio sono i seguenti:

- salvo ove diversamente previsto nel presente Foglio Informativo, le operazioni non sono revocabili;
- in caso di guasto dei sistemi, assenza di linea o connettività può essere pregiudicato l’esito dell’operazione di pagamento e la consegna della relativa ricevuta;
- smarrimento o furto della ricevuta dell’avvenuta esecuzione del Servizio: in tale evenienza vi è il rischio che il Cliente non possa dimostrare l’avvenuto pagamento;
- deterioramento della ricevuta: in caso di un’inadeguata conservazione, sussiste il rischio per cui la ricevuta nel tempo possa diventare illeggibile e, pertanto, si raccomanda di conservarla lontano da luce e fonti di calore ed evitare il contatto diretto con materiali plastici (es. buste in PVC);
- in caso di smarrimento, furto o appropriazione indebita della Carta, operazioni fraudolente possono essere effettuate da terzi venuti in possesso dello strumento 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 o a un altro prestatore di servizi di pagamento che agisce per conto del Beneficiario. L’oggetto dell’incasso è il prezzo corrisposto da parte del Cliente per l’acquisto di biglietti museali, mediante pagamento cashless, presso le casse presidiate delle strutture museali o attraverso i Totem ubicati all’ingresso del Museo, ove presenti.

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. 3.1 – Acquisto biglietti presso le casse presidiate delle strutture museali mediante pagamento tramite POS

Il Cliente si reca presso la cassa presidiata del Museo e comunica all’operatore di sportello il numero dei biglietti da acquistare.

Successivamente, dopo la conferma da parte del Cliente, l’operazione viene perfezionata e non potrà più essere annullata e i fondi corrisposti non potranno essere restituiti.

Al termine dell’operazione l’addetto di sportello consegna al Cliente la ricevuta di pagamento contenente i dati della transazione ed il biglietto.

L’operazione si intenderà conclusa dal momento in cui verrà emessa la ricevuta di pagamento ed il biglietto; qualora successivamente alla conferma non dovesse essere emessa la ricevuta il cliente dovrà rivolgersi al Servizio Clienti di Mooney telefonando al numero 800.005.005 o scrivendo un’e-mail all’indirizzo servizioclienti@mooney.it.

Art. 3.2 – Acquisto biglietti presso Totem fisici tramite carte di pagamento

Il Cliente deve recarsi presso un Totem ubicato all’ingresso del Museo e selezionare il numero di biglietti da

acquistare. Il Cliente deve confermare sul Totem l'assenso all'operazione ed effettuare il pagamento tramite carte di pagamento.

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

Al termine dell'operazione, vengono rilasciati al Cliente la ricevuta di pagamento contenente i dati della transazione ed il biglietto, entrambi stampati dal Totem.

L'operazione si intenderà conclusa dal momento in cui il Totem emetterà la ricevuta di pagamento ed il biglietto; qualora, successivamente alla conferma dell'operazione ad opera del Cliente, il Totem non dovesse emettere la ricevuta, il Cliente medesimo dovrà rivolgersi al Servizio Clienti di Mooney telefonando al numero 800.005.005 o scrivendo una e-mail a servizioclienti@mooney.it.

Art. 4 – Condizioni Economiche, Limiti Operativi, Modalità e Tempo massimo di esecuzione del pagamento

Nella tabella che segue sono riportati i Servizi prestati da Mooney, con l'evidenza della descrizione del servizio, delle commissioni applicate, ove previste, dei limiti operativi, dei tempi di esecuzione e delle modalità di pagamento.

Mooney non tratterà ulteriori spese o commissioni sulla singola transazione al netto di quelle esposte nelle seguenti tabelle.

SERVIZIO	DESCRIZIONE SERVIZIO	SPESE APPLICABILI	LIMITI OPERATIVI	TEMPI DI ESECUZIONE	MODALITA' DI PAGAMENTO
Ticket	Pagamento biglietto di accesso a Musei		Non previsti, salvo il limite operativo della carta di pagamento utilizzata per la singola operazione		
Museali (Incassi)	Pubblici afferenti alla Direzione Generale Musei	€ 0,00		Immediatamente solutorio	Carta di credito, debito o prepagata

Art. 5 – Responsabilità

Mooney è responsabile della corretta esecuzione dell'operazione di pagamento fatti salvi i casi in cui:

- ricorra una causa di forza maggiore o caso fortuito;
- il Cliente fornisca dati errati o incompleti;
- Mooney provi al cliente che il pagamento è stato ricevuto dal Beneficiario.

In nessun caso Mooney potrà essere ritenuta responsabile per pretese dei Clienti relative ai servizi prestati agli stessi dai Beneficiari. Pertanto, completata l'operazione di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta prestazione del Servizio deve essere sottoposta all'attenzione dello specifico Beneficiario. Resta fermo il diritto del Cliente di ottenere la rettifica per operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite, fatti salvi i casi in cui Mooney non è responsabile della corretta esecuzione dell'operazione di pagamento.

Inoltre, Mooney sarà responsabile nei casi in cui l'operazione di pagamento risulti non eseguita o eseguita in modo inesatto per propria responsabilità diretta o dei suoi incaricati. In tali casi, procederà al rimborso conformemente a quanto previsto dalla normativa.

L'Intermediario offre al Cliente un servizio dotato dei massimi standard di sicurezza previsti per le operazioni in modalità WEB. L'Intermediario non sarà responsabile qualora il mancato pagamento provenga da eventuali impossibilità, oggettive o soggettive, imputabili al Cliente e relative al metodo di pagamento scelto dallo stesso, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- mancanza di fondi per effettuare il pagamento;
- mancate autorizzazioni da parte del Circuito.

In nessun caso Mooney potrà essere ritenuta responsabile per pretese dei Clienti relative al funzionamento del POS o del Totem. Pertanto, completata la transazione di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta esecuzione del Servizio, deve essere sottoposta all'attenzione della Direzione Regionale Musei a cui fa capo l'Ente

Museale.

Art. 6 – Rapporti continuativi

L'erogazione del Servizio presso i totem o il sito del Concessionario 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. 7 – Foro competente

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. 8 – 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;
- invio di un'e-mail all'indirizzo: 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;
- compilando l'apposito Form presente sul sito internet dell'Emittente al seguente indirizzo: <https://www.mooney.it/form-reclami/oggetto-reclamo>.

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 – in casi di comprovata eccezionalità - non ha ricevuto risposta, prima di adire l'Organo Giudiziario Competente, può alternativamente:

- a) rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi a tale organismo e l'ambito della sua competenza, il Cliente può consultare il sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it, ovvero rivolgersi alle filiali della Banca d'Italia oppure consultare l'apposita guida a disposizione del pubblico presso i Punti di Pagamento Mooney e/o sul sito internet alla Sezione "Reclami e Arbitro Bancario e Finanziario" del sito internet consultabile al seguente indirizzo: <https://www.mooney.it>. La decisione dell'ABF non pregiudica la possibilità del Cliente di ricorrere a procedimenti giudiziari ordinari;
- b) tenuto conto dell'obbligo di esperire un procedimento di mediazione previa ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 5, c. 1 bis del D. Lgs 4 marzo 2010 n. 28, rivolgere una istanza di mediazione all'Organismo di Conciliazione Bancaria, costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario-Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie-ADR, iscritto nel registro del Ministero della Giustizia ai sensi del D. Lgs 4 marzo 2010, n.28 oppure rivolgersi ad uno degli altri organi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. Il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it o chiesto a Mooney;
- c) presentare un esposto alla Banca d'Italia, via Nazionale 91, 00184 Roma – Tel: +39 06 47921 – PEC: bancaditalia@pec.bancaditalia.it – e-mail: email@bancaditalia.it – <https://servizionline.bancaditalia.it/home>.

In ogni caso è fatta salva la facoltà del Cliente di avvalersi di ogni mezzo di tutela giurisdizionale prevista dalla legge.

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

PARTE 5 – INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'esecuzione del Servizio di Incasso Fondi comporta il trattamento dei dati personali del Cliente (l'Interessato) da parte di Mooney S.p.A. in qualità di Titolare autonomo del trattamento. Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679, i dati personali sono acquisiti direttamente dall'Interessato o presso terzi, e sono trattati dal Titolare per (1) l'erogazione del Servizio: il trattamento dei Dati Personalni è necessario per l'esecuzione del Contratto. Nel caso in cui dovessero essere trattate categorie particolari di dati, al fine di consentire la corretta erogazione del Servizio ai Clienti ed in particolare l'esecuzione di operazioni di pagamento (come sopra indicato), la base giuridica è il consenso esplicito del Cliente o Ordinante prestato tramite comportamento concludente; (2) adempire ad obblighi di legge, fra cui, le prescrizioni del Decreto Legislativo 21 novembre 2007, n. 231, attuativo della Direttiva 2005/60/CE concernente la prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminoce e di finanziamento del terrorismo (per brevità "Antiriciclaggio") nonché della direttiva 2006/70/CE che reca misure di esecuzione, e di ordini/disposizioni di Pubbliche Autorità con potere di vigilanza. In particolare, Mooney, in quanto prestatore di servizi di pagamento, e i suoi soggetti convenzionati, ai sensi dall'Art. 17 e ss. (Obblighi di adeguata verifica della clientela) e dall'Art. 44 (Adempimenti a carico dei soggetti convenzionati e degli agenti) del Decreto Legislativo 21 Novembre 2007 n. 231, sono tenuti ad acquisire, i dati anagrafici, identificativi, nonché dati relativi a condanne penali e reati e documenti comprovanti l'identità dell'Interessato, in quanto "Ordinante" dell'operazione, nel contesto di una operazione di pagamento (ad es. quando l'interessato attiva una Carta Mooney; quando viene effettuato un pagamento occasionale; quando il documento di identità fornito dal Cliente scade e deve essere aggiornato; quando la copia del documento non è leggibile o presenta problemi). Inoltre, se emergono dubbi o incongruenze sui dati forniti, Mooney è tenuta a svolgere ulteriori verifiche per assicurarsi che le informazioni siano corrette e affidabili; (3) accertare, esercitare o difendere i diritti del Titolare in sede stragiudiziale e giudiziale: tutela del patrimonio aziendale (es. sito web, app), recupero beni e crediti, gestione delle controversie in sede stragiudiziale e giudiziale; (4) effettuare verifiche o attuare misure per intercettare e prevenire le frodi sui mezzi di pagamento; (5) effettuare attività di customer satisfaction; (6) trattare i dati del Beneficiario per dare esecuzione ad un'operazione di pagamento impartita dall'ordinante. Il trattamento dei Dati Personalni di cui ai punti 3), 4), 5) e 6) è necessario al perseguitamento del legittimo interesse del Titolare. Il conferimento dei dati è necessario per eseguire il Contratto ed erogare il Servizio ed eseguire gli obblighi di legge gravanti su Mooney come sopra indicati. L'eventuale rifiuto da parte dell'Interessato di fornire le informazioni necessarie rende impossibile l'erogazione del Servizio.

I dati personali trattati per l'adempimento di tali finalità appartengono a diverse categorie (es. dati identificativi e di contatto, dati finanziari, dati relativi alle transazioni, fotografie che ritraggono il Cliente; targa del veicolo (per i pagamenti del bollo auto, dati relativi a condanne penali e reati nell'ambito delle verifiche antiriciclaggio e antiterrorismo di cui alla Finalità 2, ecc.). Potrebbero essere trattati categorie particolari di dati (come, ad esempio, dati che rivelano opinioni politiche, convinzioni religiose o filosofiche o l'appartenenza sindacale, dati relativi alla salute) a seguito dell'effettuazione di un'operazione di pagamento. Tali dati potrebbero essere dedotti dalle informazioni inserite volontariamente da colui che dispone l'operazione di pagamento (Cliente o Ordinante): in particolare dalla causale o dalla tipologia del Beneficiario. 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.

I Dati Personalni saranno trasferiti in Paesi extra-EU sulla base di accordi internazionali o decisioni di adeguatezza da parte della Commissione (ex art. 45 del GDPR), di norme vincolanti d'impresa ("Binding Corporate Rules" o "BCR" ex art. 47 del GDPR), delle standard contractual clauses ex art. 46.2 lett. c) del GDPR o comunque di garanzie appropriate che garantiscano ai Dati comunicati o traferiti un grado di protezione adeguato. I dati personali trattati, in ogni caso, non sono oggetto di diffusione.

I dati sono conservati dal Titolare in una forma che consenta l'identificazione dell'Interessato per un arco di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti e trattati. Nella determinazione del periodo di conservazione, sono altresì prese in considerazione le leggi applicabili alle attività e ai settori in cui il Titolare opera (es. la normativa antiriciclaggio e la normativa che disciplina la tenuta dei registri contabili). I termini di conservazioni specifici sono indicati nell'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi

degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 di Mooney è consultabile sul sito internet www.mooney.it. Decorsi i termini così stabiliti, i dati sono cancellati o trasformati in forma anonima.

Mooney si avvale di 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.

Sono riconosciuti all'interessato i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679 e il diritto di proporre reclamo al Garante (tramite posta ordinaria all'indirizzo Piazza Venezia n. 11 - 00187 Roma, posta elettronica protocollo@gpdp.it o posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.gpdp.it) come previsto dall'art. 77 del Regolamento, nonché di adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi degli artt. 78 e 79 del Regolamento.

L'informativa sul trattamento dei dati personali estesa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 di Mooney è consultabile sul sito internet www.mooney.it.

PARTE 6 – GLOSSARIO

Beneficiario o Ente Creditore o Ente	Soggetto destinatario dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento eseguita dal Cliente.
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	I Circuiti Visa, Mastercard, Maestro, PagoBancomat, American Express e gli ulteriori Circuiti di Carte di volta in volta resi disponibili da Mooney.
Cliente o Cliente Finale	Soggetto che effettua il pagamento ossia il pagatore.
Commissione	Importo aggiuntivo, rispetto a quanto dovuto dal Documento Giustificativo, corrisposto dal Cliente per l'esecuzione del Servizio.
Concessionario	Società vincitrice di un appalto per la gestione dell'erogazione dei servizi di Ticketing.
Intermediario	Mooney S.p.A.
Operazione di Pagamento	Trasferimento di fondi da parte del Cliente per l'esecuzione del Servizio richiesto.
PagoPA	Sistema pubblico che coordina, tramite una piattaforma, i pagamenti disposti in favore della Pubblica Amministrazione o in favore degli Enti Creditori accreditati
Sito	Sito istituzionale dell'intermediario Mooney S.p.a. (www.mooney.it).
Titolare di Carta	Soggetto legittimato all'utilizzo della Carta.
Totem	Dispositivo tecnologico ubicati presso i musei e di titolarità di Progetti e Soluzioni (PES) che permette al cliente di effettuare le operazioni in autonomia.
Transazione	Trasferimento di fondi in contanti o con Carta di Pagamento da parte del Cliente per l'esecuzione del Servizio richiesto.