

FOGLIO INFORMATIVO E SINTESI

Redatto ai sensi del Provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche (Trasparenza delle operazioni e dei servizi Bancari e Finanziari correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti)

Rev. ottobre 2024

Informazioni sull'Istituto di moneta elettronica

SURESWIPE E.M.I. PLC, una società pubblica costituita a Cipro con sede legale in 18 Kyriakou Matsi Street, 1st Floor, Nicosia 1082, Cipro, con numero di registrazione 375802, autorizzata come Istituto di moneta elettronica (EMI) dalla Banca centrale di Cipro (CBC) con autorizzazione numero 115.1.3.26 e autorizzato a svolgere la propria attività negli Stati membri dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo con il nome commerciale REVSTO

Informazioni sul distributore di moneta elettronica

OKTOPAY LIMITED, una società costituita e registrata secondo le leggi di Cipro con sede legale: 16, John Kennedy Ave, 2nd Floor, NIVIAN COURT, 1087, Nicosia, con numero di registrazione HE400907. Opera come distributore di moneta elettronica (EMD) ed ha sede in Via dell'Arte 25, 00144 Roma (RM).

Informazioni sull'Issuer della carta

PAYNOVATE SA (Numero Registrazione: 0506.763.929) con sede legale a Cantersteen, 47, Brussels registrata in Belgio è un'azienda autorizzata dalla Banca Nazionale Belga come Istituto di moneta elettronica in Belgio ("PNVT") in base all'Atto del 26 Marzo 2018 riguardo lo status giuridico e la vigilanza degli enti creditizi e degli istituti di moneta elettronica, l'accesso all'esercizio dei prestatori di servizi di pagamento e all'attività di emissione di moneta elettronica, nonché l'accesso ai sistemi di pagamento ("PSD2-Act") con licenza rilasciata il 2019-03-26, per l'emissione di moneta elettronica e la prestazione di servizi di pagamento. Dettagli di PNVT La licenza può essere trovata al seguente link: <https://www.nbb.be/en/financial-oversight/prudential-supervision/areas-responsibility/payment-institutions-and-electroni-1>

Informazioni sul distributore del servizio

MACAO S.r.L. – Via Filippo Argelati, 10, 24124, Milano, Italia
R.E.A. Milano N. 1584464 - P.Iva 11805110019

Caratteristiche del servizio ed eventuali rischi

La moneta elettronica è un valore monetario, rappresentato da un credito nei confronti dell'istituto di moneta elettronica Sureswipe PLC (EMI) memorizzato su un applicativo software informatizzato ("Pagaty Wallet") creato e gestito dal distributore di moneta elettronica Oktopay limited (EMD) per conto del distributore del servizio Macao S.r.L. ed un dispositivo elettronico (costituito anche e se previsto da una carta di pagamento riprodotta sia su supporto plastico che virtuale), emesso dall'issuer PAYNOVATE SA. eventualmente a nome del Cliente tramite l'applicativo Pagaty Wallet previa ricezione di fondi pari al piano di abbonamento prescelto.

Pertanto, i fondi messi a disposizione da Sureswipe EMI PLC per tramite di Oktopay LTD nel servizio Pagaty Wallet per l'emissione della moneta elettronica non costituiscono depositi del Cliente, con la conseguenza che, il distributore del servizio, il distributore di moneta elettronica e l'istituto di moneta elettronica non corrispondono interessi sui fondi messi a disposizione per l'emissione della moneta elettronica a nome del Cliente e non sono coperti dal Fondo Interbancario di Tutela Depositi.

Ciascun Cliente può utilizzare la moneta elettronica emessa a suo nome per effettuare e/o ricevere pagamenti dagli altri clienti nonché per conferire incarichi a Oktopay Limited (EMD) di effettuare pagamenti per suo conto. Il Cliente può, altresì, ottenere il rimborso della parte di moneta elettronica non utilizzata. L'utilizzo della moneta elettronica da parte di ciascun Cliente avviene attraverso l'utilizzo del supporto plastico e/o l'apposita applicazione software Pagaty Wallet (di seguito semplicemente "l'Applicazione" o "Pagaty Wallet"), di proprietà di Oktopay Limited (di seguito "la Società" o "Oktopay"), alla quale si accede, tramite appositi codici di sicurezza che il Cliente sceglie in fase di sottoscrizione del prodotto.

In fase di rilascio, il Cliente dovrà indicare un indirizzo e-mail (o delle credenziali) per accedere all'applicazione Pagaty Wallet. L'Applicazione Pagaty Wallet potrà essere scaricata dai principali store (ad esempio Google Play, Apple Store).

Rispetto ai principali rischi da tenere in considerazione, bisogna osservare l'attenzione massima nel corretto utilizzo e nella custodia dei codici di sicurezza per prevenire l'utilizzo fraudolento da parte di terzi che consentono di disporre della moneta elettronica emessa a nome del Cliente.

Riguardo l'eventuale smarrimento, furto o sottrazione per un utilizzo fraudolento della carta o delle credenziali per l'accesso all'applicazione si dovrà avere cura di comunicarne tempestivamente l'accaduto al servizio clienti via email a support@oktopayments.com per permettere il blocco tempestivo della Carta e/o della disponibilità dei fondi nel conto e la successiva gestione del sinistro.

Il servizio potrebbe essere sospeso o interrotto per cause di forza maggiore o motivi tecnici, comunque, per cause non imputabili ad Oktopay, quali, a titolo di mero esempio, interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica.

Chi può usufruire del servizio

L'applicazione e la carta associata possono essere utilizzate da persone fisiche che hanno compiuto diciotto anni di età, sono in possesso di regolare documento di identità valido, con domicilio e residenza in Italia.

Condizioni economiche

Servizio	Costo fisso	Costo in %
Prelievo Carta Extra-UE da ATM	1,00 €	2%
Prelievo Carta da ATM	1,00 €	2%
Pagamento Extra-UE con Carta	- %	- %
Pagamento con Carta	- %	- %
Pagamento con Carta Declinato	- %	- %
Operazione ATM Declinata	- %	- %
Rimborso Diretto su Carta - Fuori Ambito SEPA	- %	- %
Rimborso Diretto su Carta	- %	- %
Ricarica Wallet via Bonifico	- %	(Min. 0,50 €) 1%
Prelievo Da Wallet Verso Conto Corrente	- %	(Min. 0,50 €) 1%
Prelievo Da Wallet Verso Carta	- %	(Min. 0,50 €) 1%
Ricarica Wallet con Carta	- %	(Min. 0,50 €) 1%
Prelievo in Contanti	- %	- %
Ricarica in Contanti	- %	- %
Canone Annuale Carta Virtuale	2,00 €/anno	- %
Canone Annuale Carta Fisica	4,00 €/anno	- %

Limiti di Utilizzo e Livelli Utente

L'applicazione Pagaty Wallet prevede 3 livelli Utente. Ognuno dei livelli prevede limiti di utilizzo diversi in relazione ai dati che vengono forniti dal cliente per tramite dell'applicazione.

Si riepiloga attraverso uno schema i vari livelli utente disponibili e la documentazione necessaria per potervi accedere previo controllo ed approvazione da parte del reparto addetto all'adeguata verifica ai fini antiriciclaggio ai sensi dell'art. 18 del d.lgs. 231/2007.

Livello Utente	Dati Richiesti	Documenti Richiesti
Livello 1	Consenso su Termini e Condizioni, Informativa sulla Privacy e Foglio Informativo	Carta Identità Patente di Guida o Passaporto Autoritratto (Selfie)
	Codice Fiscale	
	Numero di Cellulare	
	Indirizzo Email	
	Nome	
	Cognome	
	Data di Nascita	
	Nazionalità	
	Paese di Residenza	
	Home Address Info	
	Numero Documento	
	Data Scadenza Documento	
	Questionario A	
Livello 2	Via e Numero Civico	Verifica dell'Indirizzo (Bolletta, Estratto conto bancario, Bolletta Telecom per telefono fisso o TV satellitare, Avviso di accertamento)
	Codice Postale	
	Paese di Residenza	
	Città	
	Questionario B	

Prospetto dei Limiti

Livello Utente			Livello 1 - Standard		Livello 2 - Premium	
Limiti di Transazione	Wallet	Saldo Massimo	200.000,00 €		300.000,00 €	
	Ricarica	Bonifico/Carta	Giorno	1.250,00 €	Giorno	50.000,00 €
			Mese	2.500,00 €	Mese	50.000,00 €
			Anno	15.000,00 €	Anno	300.000,00 €
		Ricarica in Contanti	Giorno	1.250,00 €	Giorno	10.000,00 €
			Mese	2.500,00 €	Mese	10.000,00 €
			Anno	30.000,00 €	Anno	100.000,00 €
	Prelievo	Bonifico/Carta	Giorno	1.250,00 €	Giorno	50.000,00 €
			Mese	2.500,00 €	Mese	50.000,00 €
			Anno	15.000,00 €	Anno	300.000,00 €
		Prelievo in Contanti	Giorno	1.250,00 €	Giorno	10.000,00 €
			Mese	2.500,00 €	Mese	10.000,00 €
			Anno	30.000,00 €	Anno	100.000,00 €
	Pagamenti*	P2M	Giorno	1.250,00 €	Giorno	50.000,00 €
			Mese	2.500,00 €	Mese	50.000,00 €
			Anno	15.000,00 €	Anno	300.000,00 €
	Scommesse	Deposito Scommessa*	Giorno	1.250,00 €	Giorno	50.000,00 €
			Mese	2.500,00 €	Mese	50.000,00 €
			Anno	15.000,00 €	Anno	300.000,00 €
		Addebito e-Commerce	Giorno	1.250,00 €	Giorno	10.000,00 €
Mese			2.500,00 €	Mese	10.000,00 €	
Anno			30.000,00 €	Anno	100.000,00 €	
Personale	P2P (Invia, Ricevi, Dividi)	Giorno	1.250,00 €	Giorno	10.000,00 €	
		Mese	2.500,00 €	Mese	10.000,00 €	
		Anno	15.000,00 €	Anno	100.000,00 €	
Limiti della Carta*	Prelievo di contanti		n/a	Giorno	750,00 €	
				Mese	1.000,00 €	
				Anno	12.000,00 €	
				Per transazione	300,00 €	
				Transazioni Giorno/Mese/Anno	10/24/120	
	Pagamenti		n/a	Giorno	3.000,00 €	
				Mese	3.000,00 €	
				Anno	36.000,00 €	
				Per transazione	3.000,00 €	
				Transazioni Giorno/Mese/Anno	20/70/120	

*Se applicabile

Tasso di Cambio

Per le operazioni in valuta diversa dall'Euro, verrà utilizzato un tasso di cambio stabilito da Visa, applicato tutti i giorni dell'anno e con tariffe stabilite in ciascun Giorno lavorativo. Le variazioni del tasso di cambio si basano su aggiornamenti giornalieri. I tassi di cambio possono variare tra il momento in cui il Cliente autorizza una transazione e il momento in cui il circuito Visa processa la transazione.

Reclami e Recesso

Il Titolare può recedere dal servizio senza preavviso e senza penali, in ogni momento, per tramite di raccomandata con ricevuta di ritorno da inviare presso la sede italiana di Oktopay all'indirizzo: via dell'Arte 25 00144 Roma (RM), o tramite invio di una PEC all'indirizzo PEC: oktopaylimited@cerpos.it– assicurandosi di aver distrutto la Carta se prevista, tagliandone la banda magnetica e il chip ed effettuata la rimozione dal proprio dispositivo mobile dell'applicazione Pagaty Wallet. La comunicazione dovrà contenere

i seguenti dati:

- informazioni personali del Titolare
- identificativo della Carta (Codice disponibile sul fronte della carta), se prevista
- motivo del recesso (facoltativo)
- Identificativo di conto IBAN per l'accredito saldo disponibile eventuale
- copia di un valido documento d'identità

A seguito della ricezione da parte di Oktopay della raccomandata o della PEC con cui si comunica l'esercizio del diritto di recesso, la Carta e l'applicazione Pagaty Wallet verranno bloccati ed estinti, e ogni loro successivo utilizzo sarà illegittimo. Il rimborso dell'eventuale saldo disponibile avverrà tramite bonifico sull'IBAN indicato dal Cliente e a lui intestato.

Oktopay può recedere dal Contratto, dandone comunicazione scritta al Titolare con un preavviso di almeno 2 (due) mesi, o anche senza preavviso nel caso in cui ricorra una delle condizioni specificate nei Termini e Condizioni all'art. 27.

Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto la Carta, potrà esercitare il proprio diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto. L'esercizio del diritto di ripensamento non prevede spese a carico del Cliente, ovvero dandone comunicazione all'indirizzo PEC: oktopaylimited@cerpos.it

Per eventuali contestazioni, il Cliente può presentare un reclamo secondo una delle seguenti modalità ovvero inviando una PEC all'indirizzo: oktopaylimited@cerpos.it, inviando un'e-mail all'indirizzo: support@oktopayments.com, inviando una lettera a mezzo posta ordinaria al seguente indirizzo: Oktopay, via dell'Arte 25 00144 Roma (RM).

Al reclamo verrà dato riscontro entro 15 giorni lavorativi dalla sua ricezione salvo eventuali ritardi per causa di forza maggiore ovvero non imputabili direttamente alla società.

Il tempo massimo di chiusura della controversia è di 35 (trentacinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione della raccomandata o della PEC.

Trattamento dei dati personali

Il Titolare del Trattamento dei Dati personali è Sureswipe E.M.I. PLC. (di seguito: “La Società”).

Sureswipe si impegna a tutelare la privacy e la riservatezza dei Dati personali degli Interessati che tratta in qualità di Titolare del Trattamento.

La presente Informativa stabilisce le procedure e le misure adottate da Sureswipe per la protezione dei Dati Personali e della privacy dell’Interessato. In linea con ciò, ci proponiamo di raccogliere e trattare solo i dati strettamente necessari nel contesto del nostro rapporto con (potenziali) clienti, (futuri) partner, utenti/visitatori del nostro sito/i web e risorse online, al fine di fornire servizi e/o informazioni per scopi specifici e legittimi.

L’Informativa è consultabile sul sito web <https://www.oktowallet.eu/it/okto-privacy-policy>, nella sua versione più recente. Si prega di esaminarla attentamente. Essa contiene informazioni su come raccogliamo, utilizziamo, comunichiamo e proteggiamo i Dati personali dei clienti.

Sureswipe raccoglie i Dati personali che gli Interessati forniscono volontariamente per la stipula e l’esecuzione del Contratto nonché gli ulteriori Dati personali raccolti dalla Società nell’ambito della fruizione dei Servizi da parte dell’Interessato.

I Dati personali degli Interessati sono trattati, tenendo conto del principio di minimizzazione dei dati, per le seguenti finalità:

- a) la stipula e l’esecuzione del Contratto avente ad oggetto i Servizi;
- b) l’adempimento di obblighi di legge quali, ad esempio, le attività di verifica antiriciclaggio e antiterrorismo. In tal senso, la Società (in qualità di istituto di moneta elettronica) e i Suoi Punti Vendita – ai sensi degli artt. 17 (Obblighi di adeguata verifica) e 44 (Adempimenti a carico dei soggetti convenzionati e degli agenti) – sono tenuti ad acquisire, nel contesto dell’offerta dei Servizi, i documenti comprovanti l’identità dell’Interessato ed ulteriori dati tra i quali, a titolo esemplificativo, la professione e la fascia di reddito;
- c) attività di marketing (tuttavia, Sureswipe tratterà tali dati solo quando specificamente richiesto e/o su base di apposito ed esplicito consenso da parte dell’Interessato);
- d) per la prevenzione di frodi, il contrasto al riciclaggio di denaro e/o al finanziamento del terrorismo nonché l’uso improprio dei Servizi.

Le basi giuridiche del Trattamento dei Suoi Dati personali sono le seguenti:

esecuzione di un contratto di cui l’Interessato è parte per le attività di cui alla lett. a) che precede;
obblighi legali che Sureswipe è tenuta ad adempiere per le attività di cui alla lett. b);
ricezione del Suo consenso per le attività di cui alla lett. c) che precede; il perseguimento di un interesse legittimo di Sureswipe e/o di terzi di cui la Società si avvale per le attività di cui alla lett. d) che precede.

Resta inteso che per tutte le finalità per le quali è necessario il consenso dell’Interessato, quest’ultimo può ritirare tale consenso in qualsiasi momento contattando il nostro responsabile della protezione dei dati all’indirizzo dpo@oktopay.eu

Categorie di Dati personali trattati:

La Società raccoglie i Dati personali forniti dagli Interessati ai fini dell’utilizzo dei Servizi e, pertanto, sia per la stipula e l’esecuzione del Contratto nonché, ad esempio, quando l’Interessato richiede l’attivazione dei Servizi; accede sui siti web dai quali è possibile usufruire dei Servizi e, più in generale, ogni qualvolta l’Interessato fornisca Dati personali. Il cliente deve assicurarsi che i dati personali forniti siano accurati e completi.

A titolo meramente esemplificativo, tali Dati personali trattati dalla Società appartengono generalmente alle seguenti categorie:

- dati identificativi e di contatto (es. nome, cognome, luogo e data di nascita, indirizzo e-mail, codice fiscale, numero di telefono, nome utente e password utilizzati per l’accesso ai sistemi che il Titolare mette a Sua disposizione);
- dati relativi alle transazioni (es. l’importo e le date delle operazioni, gli estremi identificativi di altri rapporti bancari, ivi inclusi i dati identificativi dei beneficiari, l’IBAN del conto corrente ecc.);
- dati finanziari (es. lo storico dei pagamenti);

Powered by SURESWIPE E.M.I. PLC

- dati di connessione (es. l'indirizzo IP del dispositivo usato); nonché
- dati relativi a condanne penali e reati riferibili nell'ambito delle attività svolte dalla Società per le verifiche anticiclaggio e antiterrorismo previste per Legge ai fini dell'offerta dei Servizi.

Per il perseguimento delle finalità suindicate, i Dati possono essere comunicati a soggetti designati come Responsabili del Trattamento, a cui sono impartite adeguate istruzioni operative. Tali soggetti destinatari appartengono alle seguenti categorie:

- Soggetti terzi per la gestione di reti di telecomunicazioni e sistemi informativi;
- Soggetti terzi per i servizi di hosting, clouding, housing e colocation;
- Soggetti terzi per la firma digitale, la gestione documentale, il controllo e la verifica dei dati identificativi, fatturazione elettronica, posta elettronica certificata, conservazione sostitutiva;
- Soggetti terzi per il servizio di stampa e spedizione comunicazioni;
- Soggetti terzi per acquisizione, elaborazione e lavorazione dati;
- Soggetti terzi per la revisione dei conti e la consulenza fiscale;
- Organismi di Vigilanza;
- Autorità Pubbliche.

I Dati potranno inoltre essere trattati, in relazione allo svolgimento delle mansioni assegnate, dal personale della Società, ivi compresi gli stagisti e i lavoratori interinali, tutti appositamente autorizzati al trattamento. I Dati, in ogni caso, non saranno oggetto di diffusione e, pertanto, non saranno portati a conoscenza di soggetti indeterminati.

L'elenco aggiornato delle terze parti a cui sono comunicati i dati è disponibile inoltrando richiesta a dpo@oktopay.eu

I trattamenti svolti dalla Società per la finalità indicata sono effettuati estraendo, dai nostri sistemi software propri del sistema informatico ovvero l'applicazione Pagaty Wallet, i dati identificativi e di contatto dei clienti. Il trattamento è necessario all'esecuzione del rapporto di cui l'interessato è parte per l'esecuzione del servizio stesso. Prima dell'avvio dell'attività, la lista è sottoposta a verifica e bonifica attraverso la consultazione delle autorizzazioni al trattamento e delle richieste di opposizione fatte pervenire alla società e facenti parte di un apposito Registro delle Opposizioni. Pertanto, il trattamento avviene soltanto ai clienti che abbiano dato espressa autorizzazione e che non risultano iscritti in tale Registro. Lei può chiedere alla Società l'accesso ai Suoi Dati, la loro rettifica o la cancellazione, l'integrazione dei Dati incompleti, la limitazione del trattamento; ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Suoi Dati, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti nel caso in cui siano presenti le condizioni per l'esercizio del diritto alla portabilità di cui all'art. 20 del GDPR (il trattamento sia basato sul consenso ai sensi dell'art. 6.1 lett. a) o art. 9.2, lett. a) o sul contratto ai sensi dell'art. 6.1, lett. b) del GDPR e sia effettuato con strumenti automatizzati). Lei ha altresì il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi legittimi, al trattamento dei Suoi Dati, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta. In tali casi, la Società è tenuta ad astenersi da ogni ulteriore trattamento, fatte salve le ipotesi consentite dal Regolamento.

Le richieste possono essere presentate all'indirizzo dpo@oktopay.eu indicando in oggetto "Privacy – esercizio dei diritti Privacy".

L'Interessato ha, inoltre, il diritto di proporre reclamo al Garante Privacy, come previsto dall'art. 77 del Regolamento, nonché di adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi degli artt. 78 e 79 del Regolamento.

I Dati saranno conservati dalla Società per i seguenti periodi di tempo per un termine non superiore a 2 (due) anni successivi alla conclusione del servizio sottoscritto con i clienti.

Decorso tale termine, il Titolare provvederà alla cancellazione sicura dei Dati, ovvero alla loro trasformazione in forma anonima in maniera irreversibile.

Servizi offerti dall' applicazione Pagaty Wallet

- Effettuare pagamenti di servizi e/o beni, presso siti Internet ed esercizi commerciali, associati ai circuiti di

Powered by SURESWIPE E.M.I. PLC

- pagamento indicati nell'Applicazione e sulla carta di debito sia fisica che virtuale eventualmente associata;
- Effettuare pagamenti per beni e servizi messi a disposizione presso la rete di esercenti del distributore del servizio Pagaty Wallet;
 - Caricare l'applicazione Pagaty Wallet tramite carte di pagamento;
 - Caricare l'applicazione Pagaty Wallet tramite il proprio conto bancario attraverso l'open banking;
 - Caricare l'applicazione Pagaty Wallet in contanti presso la rete di esercenti del distributore del servizio Pagaty Wallet;
 - Effettuare prelievi di contante con la carta di debito fisica, se prevista, presso gli sportelli A.T.M. recanti i marchi dei circuiti di pagamento indicati all'interno dell'Applicazione e sulla carta stessa;
 - Prelevare contanti presso la rete di esercenti del distributore del servizio Pagaty Wallet

UTILIZZO DELLA CARTA

La Carta, se prevista, è nominativa ed in quanto tale deve essere utilizzata solo dal Cliente che ne ha fatto richiesta. Non è permesso cederla né darne uso ad altri soggetti, Oktopay Limited non può ritenersi coinvolta ovvero è esente da ogni responsabilità relativamente l'utilizzo e la custodia della Carta. Utilizzando la Carta insieme ai relativi strumenti di controllo (vedi PIN, firma, secure 3ds, identity check, ecc...), il Cliente autorizza l'addebito della Carta anche senza la presenza fisica del cliente e della carta stessa. Nel caso di operazione di pagamento disposta su iniziativa del beneficiario, per la revoca dell'ordine è necessario anche il consenso di quest'ultimo pertanto, dopo la revoca, tutte le operazioni di pagamento eseguite sono considerate non autorizzate. La firma del Cliente negli ordini di pagamento, qualora necessaria, deve essere conforme a quella apposta dal Cliente nello spazio apposito previsto sulla Carta.

Contatti

Per assistenza e informazioni il Cliente può contattare il Servizio Clienti Pagaty via Whatsapp al **+39 392 7369872** dall'Italia oppure scrivere a **info@macaosrl.it**.

Per blocco carta, se prevista, in caso di furto o smarrimento il Cliente può bloccare la Carta attraverso l'apposita sezione dell'Applicazione Pagaty Wallet "*Carte e Conto → Carta Fisica → Impostazioni → Disattiva Carta*". Procedere successivamente, nella stessa sezione, alla segnalazione di Furto o Smarrimento ovvero selezionare "*Carte e Conto → Carta Fisica → Impostazioni → Segnalazione di furto/smarrimento*". Tramite l'Applicazione è possibile bloccare esclusivamente la Carta, e non l'operatività del relativo conto.

Qualsiasi comunicazione debba essere rivolta dal Cliente al Servizio Clienti, potrà essere effettuata attraverso i contatti di cui al presente Foglio Informativo. Per le comunicazioni sarà sufficiente un telefono attivo e con copertura di rete.