

CONDIZIONI GENERALI RELATIVE AL SERVIZIO DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA MEDIANTE OTP

1. PREMESSE

Al fine di migliorare la qualità, l'efficienza e la sicurezza dei propri servizi, oltre che per limitare la gestione di documenti in forma cartacea, Gestione Carte Conad S.r.l. ('GCC' o la 'Società') ha deciso di offrire ai propri Clienti la possibilità di utilizzare il servizio di Firma Elettronica Avanzata mediante *One Time Password* ('FEA OTP' o 'Servizio').

Aderendo al Servizio sarà possibile sottoscrivere con facilità, in formato digitale, ogni documento che GCC già oggi consente di sottoscrivere in tale modalità (es. il contratto per l'emissione della 'CARTA INSIEME PIÙ CONAD CARD' o della 'CARTA INSIEME CONAD RICARICABILE' e l'ulteriore documentazione connessa), o al quale GCC deciderà, in futuro, di estendere l'applicazione della FEA OTP.

Il Servizio è disciplinato dal presente documento ('**Condizioni Generali**'), dal Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante il '*Codice dell'Amministrazione Digitale*' ('CAD'), dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013, recante le '*Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali*' ('**Regole Tecniche**') e dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, con particolare ma non esclusivo riferimento al Regolamento (UE) 2016/679 recante il '*Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati*' e al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. recante il '*Codice in materia di protezione dei dati personali*' (tutto, complessivamente, '**Normativa Applicabile**').

2. DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni Generali, si intendono qui integralmente riportate e trascritte le definizioni contenute nel CAD, nonché quelle di cui alle Regole Tecniche.

3. SOGGETTO EROGATORE

Il Servizio, come sopra definito, viene fornito da Gestione Carte Conad S.r.l., con sede legale a Forlì, in Via dei Mercanti n. 3, 47122 (Codice Fiscale e Partita IVA n. 03946560400) che, ai sensi di quanto previsto delle Regole Tecniche, eroga la FEA OTP nell'ambito degli ordinari rapporti intrattenuti con i propri Clienti.

4. OGGETTO DEL SERVIZIO

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il Servizio erogato gratuitamente da GCC ai propri Clienti, previa loro libera e facoltativa adesione allo stesso, da esprimersi attraverso l'accettazione di queste Condizioni Generali e la compilazione del modulo in calce alle stesse.

Ai sensi della Normativa Applicabile e come più avanti descritto (cfr. Articolo 6), il Servizio garantisce:

- a) l'identificazione del firmatario del documento;
- b) la connessione univoca della firma al firmatario;
- c) il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma;
- d) la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
- e) la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto;
- f) l'individuazione del soggetto erogatore (in questo caso GCC);
- g) l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati;
- h) la connessione univoca della firma al documento sottoscritto;

(di seguito, cumulativamente, i '**Requisiti Legali**').

Il documento sottoscritto con FEA OTP, seguendo le previsioni di cui alla Normativa Applicabile, nonché le previsioni delle presenti Condizioni Generali, acquisisce l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice Civile.

L'adesione al Servizio e il relativo utilizzo da parte del Cliente non comportano per quest'ultimo oneri aggiuntivi.

Ai sensi di quanto previsto dalla Normativa Applicabile, il Servizio può essere utilizzato solo con riguardo ai rapporti giuridici che intercorrono tra il Cliente e GCC.

5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione del Servizio è subordinata all'adesione volontaria allo stesso da parte del Cliente e all'accettazione delle presenti Condizioni Generali.

Il Cliente dovrà essere preliminarmente identificato da GCC. A seconda della modalità di attivazione del Servizio, ciò potrà avvenire:

- in presenza, in un punto di vendita ad insegna CONAD abilitato, da parte del personale autorizzato di GCC che, prima dell'adesione del Cliente alla FEA OTP, adempirà a tale obbligo chiedendo l'esibizione ed estraendo copia di un documento di riconoscimento in corso di validità;
- online, sui siti o APP a marchio CONAD, tramite un sistema di identificazione biometrica remota fornito da un terzo *provider* di GCC, che permette di verificare la corrispondenza tra la foto contenuta nel documento di identità fornito online e un'immagine del volto del Cliente caricata nell'ambito della medesima procedura.

Tale identificazione è condizione necessaria all'erogazione del Servizio.

Una copia del documento di riconoscimento, ottenuta in uno dei due modi sopra descritti, insieme ad una copia delle presenti Condizioni Generali, con la dichiarazione di adesione alla FEA OTP da parte del Cliente, saranno conservate da GCC per almeno venti anni, garantendone la disponibilità, integrità, leggibilità e autenticità, secondo quanto previsto dalla Normativa Applicabile.

Una copia delle Condizioni Generali, con la dichiarazione di adesione al Servizio sottoscritta dal Cliente, verrà inviata a quest'ultimo via e-mail al termine della procedura di adesione. Sarà inoltre possibile chiedere a GCC il rilascio gratuito di una copia della suddetta documentazione scrivendo a servizioclienti@carteconad.it.

6. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLE TECNOLOGIE UTILIZZATE

Le caratteristiche della FEA OTP sono descritte qui di seguito:

1) Identificazione del Cliente e validazione dei suoi dati di contatto

L'identificazione del firmatario verrà effettuata da parte di GCC secondo una delle seguenti modalità alternative:

- nel caso in cui il Cliente aderisca al Servizio di persona, l'identificazione verrà effettuata da un membro dello staff appositamente autorizzato ed istruito, presso uno dei punti vendita ad insegna CONAD abilitati al Servizio. Al Cliente verrà richiesto di esibire un valido documento di identità ed una copia dello stesso verrà acquisita mediante apposita scansione;
- in caso di adesione al Servizio online, il riconoscimento verrà effettuato tramite un sistema di identificazione biometrica remota fornito da un terzo *provider* di GCC. Al Cliente verrà chiesto di caricare una copia di un valido documento di identità e di scattare una fotografia del proprio volto. Il sistema algoritmico verificherà quindi la corrispondenza tra la foto contenuta nel documento di identità con l'immagine del volto scattata nell'ambito della medesima procedura.

In questa fase, nel caso di adesione in presenza, il Cliente dovrà altresì indicare all'operatore autorizzato un numero di utenza telefonica mobile ed un indirizzo di posta elettronica che verranno verificati e validati all'atto della prima sottoscrizione. Nel caso di adesione online, il numero di utenza telefonica mobile è quello già associato al profilo del Cliente e verrà verificato e validato all'atto della prima sottoscrizione. Tali dati risultano strettamente necessari per garantire al firmatario un processo di FEA OTP sicuro e verificabile e l'associazione univoca tra la propria identità e la sottoscrizione elettronica che verrà apposta sui documenti da firmare.

2) Invio e consultazione della documentazione da firmare

Nel caso di adesione in presenza, il Cliente riceverà all'indirizzo di posta elettronica fornito un'*e-mail* contenente un collegamento ipertestuale che gli consentirà di prendere adeguatamente visione dei documenti da firmare elettronicamente.

Nel caso di adesione online, il Cliente potrà prendere visione dei documenti da firmare elettronicamente tramite visualizzazione diretta sul portale *web* adibito alla procedura di FEA OTP.

3) **Sottoscrizione dei documenti da firmare mediante FEA OTP**

All'atto della sottoscrizione della documentazione, il Cliente riceverà al numero di telefono mobile un SMS contenente una 'One Time Password' ('OTP'), cioè un codice specifico valido *una tantum* ed utilizzabile solo in un determinato arco temporale. Per procedere alla sottoscrizione del documento, il Cliente dovrà inserire l'OTP ricevuto nell'apposito campo disponibile sul portale *web* adibito alla procedura di FEA OTP. La verifica positiva circa la corrispondenza tra l'OTP inviato al Cliente e quello effettivamente inserito a sistema determina la finalizzazione del processo di sottoscrizione del documento di volta in volta rilevante.

Il Servizio erogato dalla Società è realizzato in modo tale da soddisfare i Requisiti Legali. In particolare:

- a) nel caso di adesione in presenza, il firmatario viene identificato attraverso l'esibizione di un valido documento, di cui viene acquisita una copia mediante scansione e tramite la validazione del numero di telefono mobile e dell'indirizzo *e-mail* forniti; nel caso di adesione online, il firmatario viene identificato attraverso il sistema di identificazione biometrica remota sopra descritto e tramite la validazione del numero di telefono mobile fornito;
- b) la connessione univoca della sottoscrizione al firmatario è garantita dall'associazione tra il documento di riconoscimento acquisito, il codice OTP generato all'atto della firma e il numero di telefonia mobile dell'utente a cui viene inviato il codice OTP;
- c) il controllo esclusivo del firmatario sul sistema di generazione della FEA OTP viene garantito all'atto della prima sottoscrizione, grazie alla verifica della disponibilità del numero di telefonia mobile su cui si sta operando;
- d) l'integrità del documento informatico sottoscritto con FEA OTP è garantita dalla memorizzazione delle impronte informatiche ('*hash*') del contenuto soggetto a sottoscrizione e dell'accettazione del Servizio di firma oggetto delle presenti Condizioni Generali. Il controllo della corrispondenza tra un'impronta ricalcolata e quella 'sigillata' all'interno delle firme permette di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
- e) il firmatario può prendere visione del documento prima della sua sottoscrizione nell'apposito *box* di anteprima, accessibile seguendo il *link* ricevuto all'indirizzo *e-mail* precedentemente indicato (in caso di adesione in presenza) o direttamente tramite visualizzazione sul portale *web* adibito alla procedura di FEA OTP (in caso di adesione online), venendo altresì informato del fatto che una copia, completa di quanto al precedente punto d), gli sarà successivamente recapitata attraverso separata *e-mail*, non appena l'operatore incaricato avrà validato la richiesta;
- f) l'erogatore del servizio di FEA OTP è GCC;
- g) il Servizio garantisce, grazie ai controlli di integrità implementati, che i documenti oggetto della sottoscrizione non possano subire modifiche arbitrarie o involontarie a seguito dell'apposizione della FEA OTP;
- h) i dati della FEA OTP vengono uniti indissolubilmente all'impronta informatica del documento sottoscritto, nel pieno rispetto dei requisiti di sicurezza definiti dalla Normativa Applicabile.

Per quanto riguarda il numero di telefonia mobile verificato e il relativo dispositivo di utilizzo, si fa presente che:

- tale dispositivo deve essere considerato a tutti gli effetti quale dispositivo di sicurezza abilitante alla FEA OTP. Il relativo utilizzo ai fini del Servizio, pertanto, è da ritenersi strettamente personale, assumendo il Cliente ogni connessa responsabilità;
- la sottrazione, il furto, lo smarrimento o l'appropriazione o uso non autorizzati di tale dispositivo dovranno essere immediatamente comunicati a GCC al fine di prevenire ogni rischio connesso all'utilizzo del numero di telefono mobile validato da parte di soggetti diversi da quelli originariamente identificati;
- non sarà in alcun caso consentito l'invio di un codice OTP a un numero telefonico che non sia stato precedentemente verificato. Pertanto, anche nel caso di semplice sostituzione di tale numero da parte del suo legittimo proprietario, prima di avviare un processo di FEA OTP sarà necessario procedere con la registrazione del nuovo numero, secondo le politiche di sicurezza di GCC disciplinate dalle presenti Condizioni Generali, in linea con il CAD e le Regole Tecniche;

- in nessun caso, al momento della sottoscrizione, si potrà procedere alla sostituzione del numero di telefonia mobile a cui inviare il codice OTP rispetto a quello inizialmente validato, senza cioè seguire la procedura di cui al punto che precede, anche qualora il Cliente sia in possesso dell'indirizzo *e-mail* abbinato alla FEA OTP.

Come previsto dalla Normativa Applicabile, la descrizione delle caratteristiche del Servizio e delle tecnologie su cui questo si basa sono pubblicate nell'apposita sezione del sito reperibile al seguente [link](#).

7. REVOCA DELL'ADESIONE AL SERVIZIO E ASSISTENZA

Il Cliente potrà revocare, in qualsiasi momento, la propria adesione al Servizio, scrivendo all'indirizzo *e-mail* servizioclienti@carteconad.it. Resta inteso che i documenti firmati digitalmente tramite FEA OTP rimarranno comunque validi.

Allo stesso tempo, l'eventuale revoca dell'adesione al Servizio, da parte del Cliente, non esclude la possibilità per quest'ultimo di procedere in futuro alla sottoscrizione di documenti relativi ai rapporti con GCC mediante sottoscrizione autografa (o altra forma di sottoscrizione consentita dalla Società).

Per ricevere assistenza in merito al Servizio è possibile contattare GCC scrivendo all'indirizzo *e-mail* servizioclienti@carteconad.it.

8. COPERTURA ASSICURATIVA

In linea con quanto previsto dalla Normativa Applicabile, GCC si è dotata di un'idonea copertura assicurativa per la responsabilità civile rilasciata da una primaria compagnia di assicurazione.

9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai fini dell'erogazione del Servizio, GCC procederà al trattamento dei dati personali dei Clienti secondo quanto indicato nell'informativa applicabile ([link](#)), a considerarsi quale parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali.