



A) REGOLAMENTO DEI SERVIZI ASSOCIATI ALLA "CARTA INSIEME CONAD RICARICABILE".

ART. 1 – La "CARTA INSIEME CONAD RICARICABILE"

1. La "CARTA INSIEME CONAD RICARICABILE" (di seguito "**Carta Ricaricabile**" o "**Carta**") è uno strumento nominativo e ricaricabile che svolge due funzioni distinte e indipendenti:

- i. **Servizio di fidelizzazione ("Carta Insieme")**: essendo associata ad un codice *fidelity*, la Carta consente ai clienti Conad ("**Cliente**" o "**Titolare**") di partecipare al programma fedeltà Conad e alle connesse iniziative, promosse dalle Cooperative socie di CONAD - Consorzio Nazionale Dettaglianti Soc. Coop. (di seguito "**Cooperative**"), sia nei punti vendita abilitati recanti le insegne nella titolarità o disponibilità di Conad (la "**Rete Conad**"), sia attraverso i relativi canali digitali (app e sito);
- ii. **Servizio di pagamento ("Carta di Pagamento")**: consente di effettuare acquisti nei punti vendita della Rete Conad, nei limiti del saldo disponibile e secondo le regole contenute nella Sezione B) del presente Regolamento, che definisce anche le modalità operative di utilizzo della Carta in formato fisico o digitale, inclusa l'associazione al wallet ConadPay ("**CONADPAY**") e l'uso dei sistemi di identificazione elettronica (es. PIN, codice a barre, riconoscimento biometrico).

2. Il servizio di pagamento e il servizio di fidelizzazione sono tra loro distinti e autonomi. Al momento dell'utilizzo della Carta, il Cliente può scegliere una delle seguenti modalità:

- i. contemporaneamente come Carta di Pagamento e Carta Insieme;
- ii. esclusivamente come Carta di Pagamento;
- iii. esclusivamente come Carta Insieme.

3. L'utilizzo della Carta produce effetti solo in relazione alla specifica funzionalità impiegata: (i) se utilizzata solo come Carta di Pagamento, il Cliente può accedere solo alle iniziative e ai benefici previsti per tale funzione; (ii) se utilizzata solo come Carta Insieme, il Cliente accede esclusivamente alle iniziative connesse al programma di fidelizzazione.

4. Per partecipare alle iniziative sui canali digitali, il Cliente deve registrare e associare la Carta al proprio account personale. I benefici (punti, sconti o altri vantaggi) vengono attribuiti automaticamente o secondo i criteri stabiliti di volta in volta. Presso i punti vendita fisici è sufficiente esibire la Carta alla cassa prima del pagamento. In mancanza di registrazione o esibizione non sarà possibile attribuire punti o applicare sconti, nemmeno in un momento successivo.

ART. 2 – Emittente della "CARTA INSIEME CONAD RICARICABILE" e gestione dei servizi associati

1. La Carta Ricaricabile è emessa da Gestione Carte Conad S.r.l. ("**GCC**"), con sede in via dei Mercanti n. 3, 47122 Forlì (C.F. e P. IVA 03946560400), in qualità di soggetto emittente e gestore di strumenti di pagamento a spendibilità limitata, ai sensi dell'art. 2, comma 2, lett. m), del D.lgs. n. 11/2010.

2. La Carta Ricaricabile è di proprietà esclusiva di GCC e riporta il marchio CONAD, unitamente all'indicazione della sua natura di strumento di pagamento privativo a spendibilità limitata. Infatti, è utilizzabile esclusivamente presso i punti vendita abilitati della Rete Conad, inclusi i relativi canali digitali. Inoltre, è gratuita e non prevede costi di attivazione, né canone annuo.

3. Il servizio di pagamento è gestito da GCC, che può affidarne in tutto o in parte la gestione operativa a soggetti terzi. Il servizio di fidelizzazione, invece, è gestito dalla Cooperativa associata al codice fidelity legato alla Carta (anche nei casi di emissione tramite canali digitali).

4. In caso di richieste effettuate tramite i canali digitali, i punti vendita della Rete Conad fungono da interfaccia operativa per l'assistenza al Cliente, nei limiti delle competenze loro attribuite da GCC e dalle Cooperative.

ART. 3 – Cooperative socie di CONAD

1. L'elenco aggiornato delle Cooperative socie di CONAD è consultabile sul sito www.conad.it.

ART. 4 – Richiesta, emissione e attivazione della CARTA RICARICABILE

1. La Carta può essere richiesta esclusivamente da persone fisiche maggiorenni che agiscono per fini estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale e che, pertanto, rivestono la qualifica di *consumatori*, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a), del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

2. La richiesta può avvenire mediante compilazione dell'apposito modulo di adesione con i dati personali richiesti e può essere effettuata:

- i. presso un punto vendita della Rete Conad; oppure
- ii. tramite i canali digitali di Conad (app o sito web).

3. Per l'emissione è necessario che il richiedente sia titolare di una Carta Insieme attiva (associata ad un codice fidelity) e non sia già titolare di un'altra Carta Ricaricabile. Infatti, ciascuna persona fisica può essere titolare esclusivamente di una sola Carta Insieme e, conseguentemente, di una sola Carta Ricaricabile.

4. Ai fini della verifica dell'identità:

- i. tramite canali digitali: il richiedente deve fotografare in tempo reale il proprio documento di identità valido. La verifica avviene tramite processo automatico e, solo in caso di esito negativo, viene svolto un controllo manuale dal personale di GCC, anche tramite il raffronto con l'immagine del volto acquisita;
- ii. tramite canali fisici, il richiedente deve esibire un documento di identità valido al personale incaricato, che ne acquisisce copia da trasmettere a GCC per la successiva validazione.

5. La sottoscrizione del contratto può avvenire:

- a) tramite canali digitali (app o sito), con procedura online e conferma dell'operazione mediante codice *one time password* ("**OTP**") inviato al Cliente, con generazione di firma elettronica avanzata (FEA);
- b) presso i punti vendita della Rete Conad, mediante firma elettronica avanzata (grafometrica o remota), oppure con sottoscrizione olografa su supporto cartaceo.

6. Il Regolamento si intende perfezionato solo al termine della validazione finale della richiesta da parte del personale di GCC. L'efficacia del presente Regolamento è sospensivamente condizionata all'esito positivo delle verifiche svolte da GCC. In caso di esito negativo della verifica o di irregolarità dei dati o dei documenti forniti, GCC potrà richiedere integrazioni, oppure comunicare l'impossibilità di procedere all'emissione.

7. La Carta nominativa viene emessa in modalità digitale e resa disponibile nell'area riservata in stato inattivo. L'attivazione può essere effettuata: i) tramite il sito o l'App; ii) presso un punto vendita abilitato; iii) contattando il servizio clienti della Rete Conad ("**Servizio Clienti**"); oppure iv) con le altre modalità indicate nella comunicazione di consegna.

8. Il Cliente può richiedere anche il supporto fisico della Carta, successivamente all'emissione digitale. La Carta fisica - con lo stesso PAN e PIN - viene inviata all'indirizzo indicato oppure resa disponibile per il ritiro presso un punto vendita abilitato. Anch'essa viene emessa inattiva e potrà essere attivata seguendo le modalità indicate nella comunicazione di consegna.

9. La richiesta di emissione della Carta costituisce proposta contrattuale del richiedente, con la quale si manifesta la volontà di aderire ai Servizi associati alla Carta. L'emissione della Carta equivale ad accettazione da parte di GCC.

ART. 5 – Custodia e dovere di diligenza nell'utilizzo della Carta Ricaricabile

1. La Carta Ricaricabile è personale e nominativa e non può essere ceduta a terzi.

2. Il Cliente è tenuto a custodire la Carta con diligenza e ad utilizzarla nel rispetto del presente Regolamento.

3. GCC e la Cooperativa non rispondono di danni, costi o conseguenze derivanti da falsificazione, uso illecito, smarrimento, sottrazione o utilizzo fraudolento della Carta. In caso di utilizzo non autorizzato, il Cliente non potrà avanzare pretese nei confronti di GCC o della Cooperativa, salvo quanto previsto dall'art. 9.



ART. 6 – Recesso dai servizi

1. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento, senza penali né costi:

- i. dal servizio di pagamento, comunicandolo a GCC tramite raccomandata, posta elettronica o attraverso il Servizio Clienti;
- ii. dal servizio di fidelizzazione, comunicandolo alla **Cooperativa** competente.

2. L'esercizio del recesso non comporta, in alcun caso, il rimborso delle somme presenti sulla Carta.

3. In caso di recesso da entrambi i servizi associati alla Carta, il Cliente deve inviare la relativa comunicazione sia a GCC che alla Cooperativa competente. Inoltre, in caso di emissione della Carta fisica, questa dovrà essere restituita mediante spedizione postale, o consegna presso un punto vendita abilitato.

4. In caso di recesso da uno solo dei servizi associati alla Carta, non è richiesta la restituzione della Carta fisica, che potrà continuare ad essere utilizzata per il servizio residuo, secondo quanto previsto nel presente Regolamento.

ART. 7 – Blocco e sostituzione della Carta Ricaricabile

1. GCC e la Cooperativa, ciascuno per quanto di rispettiva competenza, possono verificare in qualsiasi momento la regolarità di utilizzo della Carta.

2. La Carta (fisica e digitale) può essere disabilitata nei seguenti casi:

- a) fondato sospetto di utilizzo fraudolento, illecito, irregolare o, comunque, non autorizzato;
- b) smarrimento, sottrazione o furto, comunicati dal Cliente tramite i canali ufficiali (app, sito web, Servizio Clienti, punti vendita abilitati della Rete Conad o altri canali messi a disposizione);
- c) esigenze tecniche o operative che richiedano la sostituzione del supporto.

3. Nel caso in cui la Carta fisica risulti difettosa o inadatta all'utilizzo, il Cliente ha diritto alla sostituzione gratuita. La richiesta può essere effettuata tramite sito o app, presso un punto vendita abilitato della Rete Conad o rivolgendosi al servizio clienti CONAD ("**Servizio Clienti**").

4. In caso di smarrimento, sottrazione o furto della Carta Ricaricabile, il Cliente può richiederne il blocco attraverso i canali ufficiali sopraindicati. In tali casi, GCC provvede alla disattivazione della precedente Carta e alla riemissione di una nuova, senza oneri per il Cliente.

5. In caso di blocco per esigenze tecniche o operative, la riemissione avverrà senza costi per il Cliente.

6. In caso di blocco disposto per sospetto utilizzo fraudolento, illecito o irregolare, GCC non procederà alla riemissione e la Carta resterà disabilitata fino a chiarimento delle circostanze che hanno determinato il blocco.

7. Qualora il blocco riguardi esclusivamente uno dei due servizi associati (pagamento o fidelizzazione), la Carta potrà continuare ad essere utilizzata per l'altro servizio, nei limiti e secondo le modalità previste.

Art. 8 – Validità della Carta Ricaricabile e disabilitazione per mancato utilizzo

1. La Carta Ricaricabile ha una validità di 36 (trentasei) mesi dalla data di emissione. Qualora, entro l'ultimo mese di validità, la Carta venga movimentata (mediante di ricarica o pagamento), GCC provvederà automaticamente a rinnovare la validità per un ulteriore periodo di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di scadenza originaria.

2. Alla scadenza (iniziale o rinnovata), la Carta viene automaticamente disabilitata e non può essere più utilizzata. Qualora dovesse presentare un saldo positivo, GCC informerà il Cliente, affinché possa utilizzare integralmente il saldo residuo prima della disabilitazione. In nessun caso, infatti, le somme caricate sulla Carta possono essere rimborsate in denaro contante, bonifico o altri strumenti liberamente spendibili. Eventuali rimborsi potranno avvenire esclusivamente tramite l'emissione di strumenti alternativi emessi da GCC (nuova Carta, voucher o buoni utilizzabili all'interno della Rete Conad), in conformità a quanto previsto dall'art. 1, comma 1, Parte B) del presente Regolamento.

3. In caso di decesso del Titolare, l'eventuale saldo residuo presente sulla Carta Ricaricabile potrà essere rimborsato agli aventi diritto esclusivamente mediante l'emissione di strumenti alternativi (quali nuova Carta, voucher o buoni utilizzabili all'interno della Rete Conad), alle condizioni e secondo le modalità indicate da GCC.

Art. 9 – Smarrimento o furto della carta

1. In caso di smarrimento, sottrazione o furto della Carta fisica, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione sia a GCC che alla Cooperativa di riferimento, tramite i canali ufficiali (Servizio Clienti, app, sito web o punto vendita). Tale comunicazione dovrà contenere la data e l'ora presunta, nonché la descrizione dell'evento.

In mancanza della suddetta comunicazione, il Cliente è ritenuto responsabile di ogni eventuale utilizzo abusivo della Carta da parte di terzi, sino alla ricezione della segnalazione.

2. Ricevuta la comunicazione, GCC e la Cooperativa, ciascuna per la parte di rispettiva competenza, provvederanno al blocco dei servizi della Carta, nei termini di cui all'art. 7 che precede.

3. L'eventuale rimborso del saldo residuo potrà avvenire esclusivamente tramite l'emissione di strumenti alternativi emessi da GCC (nuova Carta, voucher o buoni utilizzabili nella Rete Conad).

5. In caso di furto o sottrazione, il Cliente è tenuto a sporgere denuncia alle competenti autorità e a trasmetterne copia a GCC, a completamento della segnalazione, entro il termine di 7 (sette) giorni lavorativi.

6. Il blocco della Carta Ricaricabile per furto, smarrimento o sottrazione non costituisce recesso dal contratto, ma una misura tecnica di sicurezza che determina la riemissione automatica di una nuova Carta alle medesime condizioni.

Art. 10 - Comunicazioni e aggiornamento dei dati anagrafici

1. Ai fini della gestione dei servizi associati alla Carta, il Cliente si intende validamente contattabile ai recapiti forniti in fase di adesione (indirizzo, e-mail, recapito telefonico).

2. Qualsiasi variazione dei dati anagrafici o dei recapiti deve essere tempestivamente comunicata sia a GCC che alla Cooperativa, tramite i canali ufficiali.

3. In mancanza di aggiornamento dei recapiti da parte del Cliente, tutte le comunicazioni inviate agli indirizzi originariamente forniti si intendono valide, efficaci e pienamente liberatorie nei confronti di GCC, della Cooperativa competente e dei punti vendita della Rete Conad.

Art. 11 – Modifica unilaterale delle condizioni della Carta Ricaricabile

1. GCC, al ricorrere di un giustificato motivo, si riserva la facoltà di modificare le condizioni contrattuali e/o le caratteristiche funzionali del servizio di pagamento associato alla Carta Ricaricabile. Costituiscono giustificato motivo, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) l'adeguamento a modifiche normative o regolamentari;
- b) esigenze tecniche, organizzative o di sicurezza che impongano un aggiornamento del funzionamento del servizio o della relativa documentazione contrattuale.

Tali modifiche saranno comunicate al Cliente con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni tramite posta elettronica, notifiche su app e sito CONAD, oppure mediante le modalità previste dall'articolo 10 che precede.

2. La Cooperativa, in presenza di giustificati motivi, potrà modificare unilateralmente la regolamentazione o le caratteristiche del servizio di fidelizzazione, esercitando tale facoltà in conformità a quanto previsto dal relativo Regolamento applicabile al Cliente.

3. Il Cliente ha sempre diritto di recedere senza costi o penali qualora GCC o la Cooperativa modifichino unilateralmente le condizioni contrattuali o le caratteristiche dei Servizi associati alla Carta.

Art. 12 – Risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta

1. GCC emette e gestisce la Carta Ricaricabile sulla base di specifiche convenzioni stipulate con le singole Cooperative della Rete Conad, che disciplinano l'erogazione congiunta dei servizi associati alla Carta.

2. Nel caso in cui una Cooperativa eserciti il diritto di recesso dalla convenzione con GCC, tale circostanza costituirà causa di impossibilità sopravvenuta della prestazione e comporterà la risoluzione automatica del contratto tra GCC e i Clienti che abbiano sottoscritto la Carta presso punti vendita aderenti alla Cooperativa recedente, in quanto GCC non sarà più in grado di erogare regolarmente il servizio nelle aree di competenza di tale Cooperativa.

3. Il contratto tra il Cliente e GCC si intenderà risolto di diritto anche in ogni altra ipotesi in cui venga meno, per qualsiasi causa, la validità o l'efficacia della convenzione tra GCC e la Cooperativa di riferimento, rendendo impossibile l'erogazione dei servizi associati alla Carta Ricaricabile.



Art. 13 – Foro competente

Per ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione o validità del presente Regolamento o dei servizi associati alla Carta Ricaricabile, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo in cui il Cliente ha la propria residenza o domicilio elettivo, ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. u) del Codice del Consumo.

B) REGOLAMENTO DEL SERVIZIO CARTA DI PAGAMENTO.

Art. 1 – Utilizzo della Carta di Pagamento

1. Il servizio di pagamento della Carta Ricaricabile consente al Cliente di effettuare acquisti di beni e servizi nella Rete Conad nel rispetto dei massimali indicati dall'art. 3, paragrafo 3 che segue. Il Cliente prende espressamente atto che le somme caricate sulla Carta costituiscono un pagamento anticipato di beni e servizi acquistabili esclusivamente presso la Rete Conad. I residui non sono rimborsabili al Cliente ma utilizzabili unicamente per gli acquisti consentiti o, solo nei casi espressamente previsti dal presente Regolamento, convertibili in strumenti alternativi emessi da GCC (nuova carta, voucher o carta regalo).

2. Il Titolare è autorizzato a effettuare pagamenti con le seguenti modalità:

- a) Pagamento tramite wallet digitale CONADPAY: il Cliente può associare la Carta Ricaricabile al wallet CONADPAY. In tale ambito, l'autorizzazione del pagamento avviene tramite inserimento del PIN del wallet o, in alternativa, mediante sistemi di riconoscimento biometrico (es. impronta digitale, riconoscimento facciale).
- b) Pagamento con Carta fisica: la Carta Ricaricabile può essere utilizzata anche in forma fisica presso i punti vendita della Rete abilitati al circuito privativo CONAD. In questo caso, l'operazione di pagamento viene autorizzata dal Cliente attraverso l'inserimento del PIN della Carta, comunicato al momento dell'attivazione, che costituisce lo strumento di conferma della transazione.
- c) Pagamento su piattaforme di e-commerce CONAD: la Carta Ricaricabile può essere impiegata come metodo di pagamento anche sulle piattaforme di e-commerce a marchio Conad, accessibili tramite app o sito web.

3. In tutte le modalità di utilizzo, la digitazione del codice personale segreto (PIN) l'inserimento dell'OTP o l'impiego di sistemi di riconoscimento biometrico costituiscono consenso espresso e autorizzazione irrevocabile all'esecuzione dell'operazione di pagamento. Una volta confermata l'operazione, il Cliente non potrà revocarla.

4. A maggior tutela del Cliente, al momento dell'utilizzo della Carta, potrà essere in ogni caso richiesta al Cliente l'esibizione di un documento di riconoscimento.

Art. 2 - Diligente custodia del codice personale segreto (Codice PIN) e delle credenziali di accesso ai canali digitali

1. Il Cliente è responsabile della diligente custodia e conservazione del PIN, che deve rimanere segreto e non deve essere riportato sulla Carta né conservato insieme ad essa. In caso di registrazione della Carta nel wallet CONADPAY, il Cliente è altresì responsabile della custodia e protezione del PIN associato al wallet.

2. Il Cliente risponde delle conseguenze dannose derivanti dalla comunicazione del codice a terzi, nonché di ogni uso improprio dello stesso.

3. Il PIN è inviato al numero di cellulare indicato nel modulo di richiesta della Carta Ricaricabile al momento dell'attivazione. Eventuali variazioni del recapito telefonico dovranno essere richieste presso i punti vendita della Rete Conad abilitati, previa presentazione di un documento di identità in corso di validità.

Art. 3 – Modalità di ricarica e massimali di spesa

1. Il Titolare può ricaricare la Carta Ricaricabile (“**Avvaloramento**”) sia presso i punti vendita della Rete Conad sia attraverso i canali digitali a marchio Conad (app o sito web). La ricarica può avvenire in modalità manuale o automatica, secondo le opzioni tempo per tempo abilitate per la ricarica sul Punto di Vendita:

- i. presso i punti vendita, la ricarica è effettuabile tramite strumenti di pagamento (es. carte di debito e/o di credito) o in contanti, previa comunicazione del codice identificativo della Carta all'operatore incaricato.
- ii. online, accedendo all'area riservata del sito o dell'app CONAD.

Non è ammesso effettuare ricariche della Carta tramite altre carte emesse da GCC, né mediante strumenti di pagamento diversi da quelli tempo per tempo espressamente accettati da GCC.

2. Il Cliente può attivare, tramite i canali digitali (sito o app CONAD), la funzionalità di Ricarica Automatica, che consente di avvalorare la Carta al verificarsi delle condizioni da lui impostate. In fase di attivazione, il Cliente definisce la soglia minima di saldo e la periodicità della ricarica, autorizzando GCC a prelevare automaticamente l'importo necessario da una carta di pagamento intestata al Cliente e previamente registrata. Al raggiungimento della soglia impostata, il sistema provvede ad effettuare la ricarica nei limiti dei massimali previsti, dando conferma al Cliente mediante SMS ed e-mail dell'avvenuto addebito e del nuovo saldo disponibile. In caso di mancata esecuzione della ricarica, il Cliente riceve apposita comunicazione con indicazione delle relative cause. Il Cliente può in ogni momento modificare o revocare la funzionalità di Ricarica Automatica, accedendo alla medesima sezione del sito o dell'app CONAD.

3. Quale strumento prepagato, l'utilizzo della Carta è limitato all'importo disponibile e non consente l'accesso a linee di credito, né la possibilità di effettuare operazioni di pagamento che determinino un saldo negativo. La Carta Ricaricabile è soggetta ai seguenti limiti: un massimale di ricarica giornaliero pari a € 500,00 se effettuata presso un punto vendita della Rete Conad, ovvero pari a € 1.500,00 se effettuata tramite i canali digitali (app o sito web); un massimale di ricarica mensile (mese solare) pari a € 1.500,00 e un plafond massimo complessivo pari a € 1.500,00.

4. Qualora l'importo dell'acquisto superi il saldo disponibile, il Cliente è tenuto a completare il pagamento con altre modalità accettate dal punto vendita.

5. L'applicazione di promozioni o buoni che generano un avvaloramento a favore del cliente può eccezionalmente comportare il superamento del massimale della Carta.

Art. 4 – Rendicontazione e modalità di addebito

1. Il Cliente può consultare saldo e movimenti tramite app, sito web e CONADPAY.

2. La Carta non consente scoperti o utilizzo di credito. I pagamenti sono limitati al saldo disponibile.

3. L'inserimento del PIN o l'uso del riconoscimento biometrico tramite CONADPAY equivale a presa visione e autorizzazione all'addebito dell'importo.

4. Il Cliente riceverà l'informativa dell'importo speso tramite apposito messaggio in coda allo scontrino fiscale.

5. La lista degli acquisti effettuati negli ultimi dodici mesi è consultabile nell'apposita sezione dedicata del sito o dell'app CONAD. I Clienti che non risultano abilitati ai servizi digitali riceveranno invece, con cadenza mensile, la lista degli acquisti all'indirizzo di posta elettronica comunicato.

6. In caso di mancata ricezione del riepilogo, il Cliente può richiederne gratuitamente una copia al Servizio Clienti.

Art. 5 – Contestazione degli addebiti da parte del Cliente e rimborso

1. Entro 13 mesi, il Cliente può contestare operazioni non autorizzate o erronee, comunicando per iscritto o telefonicamente al Servizio Clienti le operazioni e i motivi.

2. Alla contestazione devono essere allegate: a) copia del riepilogo con evidenza dell'operazione contestata; b) copia fronte-retro della Carta o relativi estremi.

3. In alternativa, il Cliente può seguire le istruzioni degli operatori del Servizio Clienti.