

TERMINI E CONDIZIONI

PROGRAMMA MEMBERSHIP "*WE ARE HELLAS*"

Versione 1.0

Ultimo aggiornamento: 28 luglio 2026

TITOLO I – PREMESSE, DEFINIZIONI E OGGETTO

Articolo 1 – Premesse

1.1 I presenti Termini e Condizioni disciplinano le modalità di adesione, partecipazione, funzionamento e utilizzo del Programma di Membership Base denominato "**We Are Hellas**" (di seguito il "Programma"), promosso da **Hellas Verona Football Club S.p.A.** (di seguito il "Club").

1.2. Il Programma costituisce un'iniziativa di relazione e fidelizzazione gratuita destinata alle persone fisiche tifose del Club, finalizzata a consentire l'accesso a servizi digitali, attività di intrattenimento in-app e scontistiche riservate.

1.3. L'adesione alla Membership comporta l'accettazione integrale, incondizionata e senza riserve delle presenti Condizioni, nonché dei termini d'uso della Piattaforma e dell'Applicazione ad essa collegati.

Articolo 2 – Identificazione del Promotore e Partner Tecnici

2.1. Il promotore unico del Programma è **Hellas Verona Football Club S.p.A.**, con sede legale in Via Leone Pancaldo n. 70, 37138 Verona, P.IVA 02127110232.

2.2. Ai fini del funzionamento operativo, tecnico e informatico del Programma, il Club si avvale della collaborazione di:

- **Epico Play S.r.l.**: per lo sviluppo e la gestione tecnica dell'applicazione mobile, dell'area Membership, delle funzionalità di interazione (Engagement) e della Card digitale.
- **Y-Tech S.r.l.**: gestore del sistema CRM e del form di autenticazione Single Sign-On (SSO) per la centralizzazione, sincronizzazione e validazione dei dati anagrafici dei Membri.

Articolo 3 – Definizioni

Ai fini dei presenti Termini e Condizioni si applicano le seguenti definizioni tassative:

- **Programma**: la Membership "**We Are Hellas 2026/2027**".
- **Membro/Partecipante**: la persona fisica con Membership attiva e account personale correttamente identificato nei sistemi del Club.
- **Account SSO**: il profilo unico digitale (Single Sign-On gestito tramite Ytech) utilizzato per accedere all'ecosistema del Club, che semplifica la registrazione ma non sostituisce l'adesione.
- **App**: l'applicazione mobile ufficiale dell'Hellas Verona.
- **Piattaforma Web**: l'ambiente web dedicato alla registrazione e alla gestione del profilo Membership.
- **Card Membership Digitale**: la rappresentazione virtuale dell'adesione, visualizzabile nell'area personale, contenente il nominativo o nickname, un codice identificativo univoco e un QR Code di reindirizzamento alla pagina sconti.
- **Benefit di Base**: l'insieme unico e indivisibile dei vantaggi riconosciuti a tutti i Membri (funzionalità in-app, sconti e prelazioni ticketing per le partite casalinghe, sconti store fisici ed e-commerce).

- **Iniziativa:** la singola attività promozionale, finestra di prelazione o ingaggio attivata dal Club e disciplinata da condizioni specifiche.

Articolo 4 – Oggetto e Natura del Programma

4.1. La partecipazione al Programma è **completamente gratuita**. Non è richiesto alcun pagamento, quota di iscrizione, né alcun obbligo di acquisto di prodotti o servizi del Club.

4.2. Il Programma prevede un **unico livello di servizio (Membership Base)**. Non esistono dinamiche di classificazione differenziata degli utenti (Status), non sono previsti livelli di appartenenza (Tier), né meccaniche di accumulo punti, raccolte premi o procedure di riscatto.

4.3. I benefit riconosciuti non costituiscono in nessun caso un credito, un titolo di pagamento, una valuta elettronica e non sono convertibili in denaro o beni sostitutivi.

TITOLO II – REQUISITI, ADESIONE E ACCOUNT

Articolo 5 – Destinatari e Requisiti di Ammissione

5.1. La partecipazione al programma di Membership è riservata esclusivamente alle persone fisiche che abbiano già compiuto il diciottesimo anno di età al momento dell'iscrizione. Non è ammessa la registrazione, né l'attivazione dell'account, da parte di soggetti minorenni, indipendentemente dall'eventuale consenso o supervisione di chi esercita la responsabilità genitoriale.

5.2. Ogni persona fisica può essere titolare di **una sola Membership attiva** e utilizzare un solo account personale. È fatto esplicito divieto di creare account multipli o fittizi.

Articolo 6 – Procedura di Adesione e Attivazione

6.1. L'adesione avviene online compilando il form di registrazione dedicato sulla piattaforma Membership tramite il sistema SSO Ytech, raggiungibile direttamente dal web o tramite collegamento dall'App ufficiale.

6.2. Il percorso di adesione è unico per tutti i tifosi. Il possesso di un abbonamento stagionale, di un singolo biglietto o la preesistenza di un Account SSO **non determinano l'iscrizione automatica** al Programma, richiedendo in ogni caso l'attivazione esplicita della Membership da parte del tifoso.

6.3. La Membership si considera attiva e perfezionata solo a seguito del corretto completamento del form dedicato, dell'accettazione dei termini applicabili e della conferma tecnica di avvenuta registrazione.

Articolo 7 – Gestione e Responsabilità dell'Account

7.1. L'Account è personale, individuale e strettamente riservato. La Membership e i relativi benefit **non possono essere trasferiti, ceduti o condivisi** con terzi.

7.2. Il Membro è l'unico responsabile del mantenimento della riservatezza delle proprie credenziali di accesso SSO e risponde di ogni attività posta in essere tramite il proprio profilo.

7.3. Il Membro ha l'obbligo di inserire dati anagrafici veritieri e di mantenerli aggiornati. In caso di dati incompleti, duplicati o non verificabili, il Club si riserva la facoltà di sospendere temporaneamente l'attivazione o l'utilizzo dei benefit fino alla regolarizzazione del profilo.

TITOLO III – CARD DIGITALE E FUNZIONALITÀ DELL'ECOSISTEMA

Articolo 8 – Card Membership Digitale e Limiti di Utilizzo

8.1. La Card Membership Digitale è accessibile nell'area personale del Membro.

8.2. Viene stabilito e accettato che la Card Membership Digitale **NON costituisce in alcun modo:**

- Un titolo di accesso o biglietto per lo stadio o altri impianti.
- Una tessera di abbonamento stagionale.
- La tessera di fidelizzazione fisica del Club (Fidelity Card).
- Un titolo sostitutivo dei circuiti ufficiali di ticketing o dei documenti emessi da TicketOne.

Articolo 9 – Distribuzione Tecnica dei Servizi (App vs Web)

9.1. L'ecosistema digitale è ripartito tra l'App Mobile e la Piattaforma Web secondo le seguenti specifiche di disponibilità e modalità di funzionamento:

Funzionalità / Servizio	Disponibilità su APP	Disponibilità su PIATTAFORMA WEB
Adesione alla Membership	Sì (Redirect al form web dedicato)	Sì (Registrazione e conferma dell'adesione)
Card Membership Digitale	Sì (Redirect alla pagina profilo Membership)	Sì (Visualizzazione e gestione dei dati essenziali)
Quiz, Sondaggi e Votazioni MVP	Sì (Partecipazione tramite funzioni abilitate)	No
Post e Domande	Sì (Pubblicazione e consultazione in community)	No
Video e Contenuti Riservati	Sì (Fruizione diretta tramite App)	No
Sconti e Prelazioni Ticketing	Sì (Redirect alla pagina profilo Membership)	Sì (Visualizzazione del codice sconto univoco)
Sconti Store ed E-commerce	Sì (Redirect alla pagina profilo Membership)	Sì (Visualizzazione del codice sconto univoco)

9.2. Per il corretto riconoscimento e l'allineamento dei servizi su App, l'utente deve effettuare il login utilizzando le medesime credenziali dell'Account SSO creato in fase di registrazione.

TITOLO IV – REGOLAMENTO DEI BENEFIT DI BASE

Articolo 10 – Attività Digitali e di Engagement in App

10.1. Il Club può pubblicare in App funzionalità di engagement regolate dalle seguenti norme operative:

- **Quiz e Sondaggi:** partecipazione consentita per una sola volta per singola iniziativa, fornendo la risposta entro la finestra temporale indicata.
- **Votazione MVP:** selezione del miglior giocatore, disponibile unicamente per gli eventi attivati e per i calciatori selezionati dal Club. Una sola partecipazione per evento.
- **Messaggio di Compleanno:** erogazione di un messaggio o notifica personalizzata in app, subordinata alla correttezza della data di nascita inserita e alle impostazioni di notifica del dispositivo.

- **Sesione Post:** consultazione e pubblicazione, da parte degli utenti e del Club, di contenuti testuali, fotografici e video all'interno del feed dedicato, nel rispetto delle modalità di utilizzo e delle regole di condotta previste.

Articolo 11 – Contenuti Generati dagli Utenti (Community App) e Proprietà intellettuale

11.1. Il Membro è l'unico ed esclusivo responsabile dei contenuti (quali, a titolo esemplificativo: testi, commenti, foto, risposte a domande o sondaggi) pubblicati o trasmessi tramite l'Applicazione o la Piattaforma. I contenuti non devono violare leggi, regolamenti o diritti di terzi, né risultare offensivi, diffamatori, volgari o contrari ai valori dello sport.

11.2. Il Membro dichiara e garantisce di avere la piena disponibilità dei contenuti immessi e si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne Hellas Verona FC, Epico Play, Y-Tech e i rispettivi aventi causa da qualsiasi pretesa, danno, responsabilità, costo o spesa (incluse le spese legali) derivanti da rivendicazioni di terzi o sanzioni connesse ai contenuti pubblicati dal Membro stesso.

11.3. Le risposte alle "Domande" inviate sono a cura e totale discrezione del Club e dei propri tesserati. Le iniziative possono essere modificate o chiuse per esigenze editoriali, tecniche o di sicurezza.

11.4. Hellas Verona e il partner tecnico Epico Play si riservano il diritto di monitorare, moderare, sospendere la pubblicazione o rimuovere i contenuti generati dall'utente (post, commenti, domande) qualora questi violino oggettivamente le regole del presente Articolo o risultino inappropriati, offensivi o lesivi dell'immagine del Club o di terzi. Salvo i casi di urgenza, gravità o reiterazione della condotta, il Club invierà una tempestiva comunicazione informativa all'utente in merito al provvedimento adottato.

11.5. Tutti i contenuti presenti nell'Applicazione, nella Piattaforma Web e nel Programma, inclusi, a titolo esemplificativo, marchi, loghi, denominazioni, layout, grafica, software, fotografie, video, immagini, testi, database, contenuti editoriali, elementi audiovisivi e qualsiasi altro materiale, sono di proprietà del Club o dei rispettivi titolari dei diritti e sono protetti dalla normativa nazionale e internazionale in materia di proprietà intellettuale.

11.6. L'adesione al Programma non comporta alcun trasferimento di diritti di proprietà intellettuale a favore del Membro.

11.7. È vietata qualsiasi riproduzione, copia, distribuzione, modifica, pubblicazione, estrazione sistematica di dati (scraping), reverse engineering, utilizzo commerciale o qualsiasi altro utilizzo non espressamente autorizzato dei contenuti del Programma.

11.8. Ogni utilizzo non autorizzato potrà comportare la sospensione della Membership, fatta salva ogni ulteriore tutela prevista dalla legge.

11.9. Il Membro mantiene la titolarità dei diritti sui contenuti pubblicati tramite il Programma.

11.10. Con la pubblicazione dei contenuti nell'Applicazione o nella Community, il Membro concede gratuitamente al Club una licenza d'uso:

- non esclusiva;
- mondiale;
- trasferibile ai partner tecnici esclusivamente nella misura necessaria all'erogazione del servizio;
- priva di royalty;
- valida per tutta la durata della permanenza del contenuto sulla Piattaforma.

11.11. Tale licenza comprende il diritto di:

- visualizzare;
- riprodurre;
- pubblicare;
- archiviare;

- adattare sotto il solo profilo tecnico;
- comunicare al pubblico;
- promuovere il Programma attraverso i canali ufficiali del Club.

11.12. Il Club non acquisisce alcuna proprietà sui contenuti del Membro e la licenza cessa con la rimozione definitiva del contenuto, salvo quanto necessario per obblighi di legge, esigenze probatorie o copie di backup.

Articolo 11-bis – Segnalazione dei Contenuti e Misure di Moderazione

11-bis.1 Qualsiasi utente può segnalare al Club la presenza di contenuti che ritenga illeciti o contrari ai presenti Termini e Condizioni mediante gli strumenti messi a disposizione nell'Applicazione o attraverso i canali di assistenza indicati dal Club.

11-bis.2 Il Club valuta le segnalazioni ricevute con criteri di imparzialità, proporzionalità e buona fede, adottando, ove necessario, le misure ritenute appropriate, tra cui la rimozione dei contenuti, la limitazione della loro visibilità, la sospensione temporanea dell'account o la revoca della Membership.

11-bis.3 Salvo i casi di urgenza, rischio per la sicurezza, obblighi di legge o manifesta illiceità del contenuto, il Club informa il Membro interessato del provvedimento adottato e delle relative motivazioni.

11-bis.4 Il Membro può richiedere un riesame del provvedimento adottato inviando una comunicazione ai canali di assistenza indicati all'articolo 16 entro trenta (30) giorni dalla comunicazione ricevuta.

11-bis.5 Le disposizioni del presente articolo sono applicate nel rispetto della normativa vigente, inclusi il Regolamento (UE) 2022/2065 ("Digital Services Act") e le altre disposizioni applicabili.

Articolo 12 – Sconti e Prelazioni Ticketing (Partite Casalinghe)

12.1. Il Club può riconoscere ai Membri sconti e finestre di prelazione per l'acquisto dei biglietti relativi a determinate partite casalinghe, attraverso un codice assegnato nel profilo personale dell'utente.

12.2. Il codice viene attivato dal Club a propria discrezione sulla piattaforma partner ufficiale di destinazione (**TicketOne**) per le singole partite e secondo le condizioni di volta in volta definite.

12.3. L'esistenza della Membership attribuisce l'idoneità ad accedere alle iniziative riservate, ma non garantisce la disponibilità continuativa di biglietti, categorie di posto o settori, i quali restano soggetti ai limiti di capienza e all'esaurimento della disponibilità dell'iniziativa.

Articolo 13 – Sconti Hellas Store ed E-commerce

13.1. Il Club può riconoscere ai Membri sconti per l'acquisto di prodotti presso gli Hellas Store fisici e lo shop online ufficiale, attraverso un codice sconto univoco disponibile nel profilo personale.

13.2. Obbligo di identificazione preventiva: Per gli acquisti effettuati presso gli Hellas Store fisici, il Membro ha l'obbligo tassativo di identificarsi prima della chiusura dello scontrino fiscale. La mancata identificazione tempestiva esclude l'applicazione dello sconto e non dà diritto ad alcuna rettifica o rimborso postumo ad acquisto concluso.

13.3. Per gli acquisti online sul sito e-commerce, devono risultare il login o il codice inserito correttamente durante il processo d'acquisto.

Articolo 14 – Regole di Utilizzo comuni ai Benefit

14.1. Non Cumulabilità: Salvo espressa indicazione del Club sul canale di vendita, le promozioni e i codici sconto non sono cumulabili con altri sconti o iniziative promozionali.

14.2. Resi e Rimborsi: In caso di reso o rimborso si applicano le condizioni del canale di vendita e dell'iniziativa.

14.3. Fatto salvo il caso di esercizio della garanzia legale per vizi o difetti di conformità dei prodotti acquistati (ai sensi degli artt. 128 e ss. del Codice del Consumo), in caso di recesso facoltativo del Membro (reso commerciale) e conseguente rimborso, l'importo restituito sarà pari a quello effettivamente corrisposto al netto dello sconto. Il codice sconto monouso utilizzato non verrà ripristinato, né darà diritto a rimpiazzi o compensazioni monetarie.

14.4. Uso Abusivo: L'uso di dati di terzi, credenziali condivise o codici ceduti/venduti comporta la sospensione o l'annullamento immediato del beneficio.

TITOLO V – CONTROLLI, ASSISTENZA E SANZIONI

Articolo 15 – Verifiche e Sospensione

15.1. Il Club può verificare l'identità del Membro, l'attivazione del profilo, la validità del codice utilizzato e la corretta applicazione delle condizioni.

15.2. Possono essere sospesi o annullati benefit derivanti da errori tecnici, duplicazioni, utilizzi abusivi, frodi, accessi automatizzati o condivisione non autorizzata di codici.

15.3. Qualora Hellas Verona accerti una violazione grave o reiterata delle regole della community (Art. 11) o un utilizzo fraudolento o abusivo dei codici sconto e dei vantaggi tariffari (Art. 14.4), il Club si riserva la facoltà di disattivare la Membership dell'utente, bloccando l'accesso all'App e invalidando i vantaggi non ancora usufruiti.

Articolo 16 – Procedura di Assistenza e Segnalazione Anomalie

16.1. Le richieste relative a uno sconto non applicato devono essere presentate attraverso i canali di assistenza indicati, allegando prova dell'acquisto, data, canale, codice utilizzato e informazioni sufficienti alla verifica.

16.2. Per qualsiasi richiesta di assistenza tecnica relativa al funzionamento dell'App o della Piattaforma Web, l'utente potrà consultare le FAQ presenti sulla Piattaforma o inviare una segnalazione tramite i canali di supporto integrati nell'App.

16.3. Per qualsiasi contestazione, reclamo o richiesta di informazioni relativa ai servizi della Membership, all'attribuzione dei vantaggi o all'utilizzo dei codici sconto, il Membro potrà inviare una comunicazione scritta all'indirizzo e-mail: info@hellasverona.it

16.4. Hellas Verona, direttamente o tramite i propri partner tecnici per quanto di rispettiva competenza, si impegna a riscontrare le segnalazioni nel minor tempo possibile e, in ogni caso, entro i termini di legge laddove applicabili.

Articolo 17 – Revoca Definitiva (Esclusione dal Programma)

17.1. La chiusura dell'account SSO o la revoca della Membership interrompono l'accesso a tutti i benefit. Le operazioni già concluse restano disciplinate dalle condizioni di vendita applicabili.

TITOLO VI – DURATA, MODIFICHE E NOTE LEGALI

Articolo 18 – Durata Temporale del Programma

18.1. Il Programma viene avviato per la stagione sportiva 2026/2027 in data **7/08/2026** e termina tassativamente il **30/06/2027**, salvo diversa chiusura o termine comunicati ufficialmente dal Club.

18.2. La Membership cessa automaticamente in data 16 maggio 2027, senza necessità di alcuna comunicazione. Il Membro ha il diritto di recedere dal programma in qualsiasi momento e senza alcun costo, tramite l'apposita funzione di cancellazione dell'account ("Elimina Account") presente all'interno delle

impostazioni dell'Applicazione, oppure inviando una richiesta scritta ai canali di assistenza indicati all'Art. 16. La disattivazione comporta l'immediata e irreversibile perdita dei Benefit accumulati e non utilizzati.

Articolo 19 – Limitazione di Responsabilità e Continuità del Servizio

19.1. Il funzionamento del Programma richiede lo scambio controllato di informazioni tra i sistemi del Club e i fornitori incaricati (Epico Play e Y-Tech); ai fini dell'applicazione dei benefit fanno fede i dati validati nei sistemi sorgente.

19.2. Interruzioni temporanee, manutenzioni, indisponibilità dei fornitori o eventi di forza maggiore possono comportare la sospensione di una funzione o di un benefit. Il Club adotta misure ragionevoli per ripristinare il servizio, ma la Membership non garantisce la disponibilità ininterrotta dei canali digitali o delle promozioni. Eventuali tempi di sincronizzazione tecnica non determinano un diritto al rimborso o alla retroattività.

19.3. Il Club adotta misure tecniche ed organizzative ragionevoli per garantire il corretto funzionamento del Programma, dell'Applicazione e della Piattaforma Web, ma non garantisce che i relativi servizi siano sempre disponibili, continui, privi di errori o immuni da interruzioni.

19.4. Il Club non risponde di ritardi, sospensioni, malfunzionamenti o indisponibilità derivanti, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- interventi di manutenzione programmata o straordinaria;
- guasti hardware o software;
- indisponibilità delle reti di telecomunicazione;
- malfunzionamenti dei sistemi operativi o degli store digitali (Apple App Store, Google Play o equivalenti);
- indisponibilità dei servizi forniti da partner tecnici o fornitori terzi (quali TicketOne, provider cloud, sistemi CRM o altri soggetti coinvolti nell'erogazione del Programma);
- eventi di forza maggiore o circostanze comunque non imputabili al Club.

19.5. Salvo il caso di dolo o colpa grave, il Club non sarà responsabile per eventuali danni indiretti, perdita di opportunità, mancato utilizzo dei Benefit, perdita di dati non imputabile al Club o altri pregiudizi derivanti dall'utilizzo o dall'impossibilità di utilizzare il Programma.

19.6. Restano impregiudicati i diritti inderogabili riconosciuti ai consumatori dalla normativa vigente.

Articolo 20 – Modifiche ai Termini e Condizioni

20.1. Il Club definisce il calendario della Membership e delle singole iniziative e si riserva il diritto di modificare in ogni momento i presenti Termini e Condizioni per giustificati motivi tecnici, organizzativi o commerciali. Le modifiche contrattuali saranno comunicate ai Membri con un preavviso minimo di 15 (quindici) giorni rispetto alla loro entrata in vigore, tramite l'App, la piattaforma web o via e-mail. Entro tale termine, il Membro che non intenda accettare le modifiche avrà il diritto di recedere dal Programma immediatamente e senza alcun costo secondo le modalità dell'Art. 18.2.

Articolo 21 – Trattamento dei Dati Personali

21.1 Il trattamento dei dati personali dei Membri è effettuato da Hellas Verona Football Club S.p.A. nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), del D.Lgs. 196/2003 e della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

21.2 Le informazioni relative al trattamento dei dati personali, comprese le finalità, le basi giuridiche, le categorie di dati trattati, i destinatari, i tempi di conservazione, i diritti degli interessati, i Responsabili del trattamento e le modalità di esercizio dei diritti, sono contenute nell'Informativa Privacy, disponibile sulla Piattaforma e sull'Applicazione, che costituisce parte integrante del Programma.

21.3 L'adesione al Programma comporta il trattamento dei dati strettamente necessari alla gestione della Membership e all'erogazione dei servizi richiesti.

21.4 Eventuali trattamenti per finalità di marketing, profilazione o comunicazioni promozionali saranno effettuati esclusivamente nei casi consentiti dalla normativa applicabile e, ove necessario, previo consenso libero, specifico ed espresso dell'interessato.

21.5 Il Membro può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli articoli 15 e seguenti del GDPR secondo le modalità indicate nell'Informativa Privacy.

Articolo 22 – Legge Applicabile e Foro Competente

22.1. Le presenti Condizioni sono regolate dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia relativa alla validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione delle presenti Condizioni, sarà inderogabilmente competente il Foro del luogo di residenza o domicilio del consumatore, se ubicato nel territorio dello Stato Italiano, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

Articolo 23 – Clausola di Salvaguardia

23.1 Qualora una o più disposizioni dei presenti Termini e Condizioni siano dichiarate nulle, invalide, inefficaci o inapplicabili da un'autorità competente, tale circostanza non pregiudicherà la validità delle restanti disposizioni, che continueranno ad avere piena efficacia.

23.2 Le parti convengono che la disposizione eventualmente invalida sarà sostituita, ove possibile, da una disposizione valida che persegua la medesima finalità economica e giuridica.

Articolo 24 – Mancato Esercizio dei Diritti (Non Waiver)

24.1 Il mancato o ritardato esercizio da parte del Club di uno o più diritti previsti dai presenti Termini e Condizioni non costituisce rinuncia agli stessi, né preclude il successivo esercizio dei medesimi.

24.2 Ogni eventuale rinuncia dovrà risultare da atto scritto del Club e sarà limitata esclusivamente al caso specifico cui si riferisce.