

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO “CONSEGNA A DOMICILIO”

1. **Oggetto** “Consegna a domicilio” è il Servizio (di seguito il Servizio) che permette ai titolari di Fidaty Card, Fidaty Oro e Fidaty Plus (di seguito Carta/e Fidaty) di ottenere la consegna a domicilio della spesa effettuata presso uno dei negozi Esselunga, ai termini e alle condizioni di cui al presente regolamento (il Regolamento). Il Servizio è attivo nei negozi di cui all'elenco visitabile sul sito www.esselunga.it/cms/servizi/consegna-domicilio.html (di seguito anche il Sito).
2. **Abilitazione** Può essere abilitato al servizio “Consegna a domicilio” il Titolare di Carta Fidaty (di seguito anche il/i Cliente/i) che abbia compiuto la maggiore età, previa esibizione di un documento di identità. Per l'attivazione del servizio, il Cliente deve compilare il modulo di richiesta e sottoscrivere il presente regolamento presso il negozio Esselunga abilitato più vicino al luogo dove abbia la residenza o l'abituale domicilio.
3. **Corrispettivi** Il corrispettivo per la consegna è indicato nell'apposito cartello informativo esposto presso ogni negozio al banco Fidaty e comprende il deposito temporaneo della spesa effettuata, ove necessario, in una cella a temperatura differenziata, il trasporto in furgoni a temperatura differenziata e la consegna a domicilio nella fascia oraria richiesta. Le consegne a domicilio potranno avvenire solo per spese di importo pari o superiore a € 20,00 al netto delle spese di consegna. Per i Clienti che abbiano compiuto i 70 anni di età il corrispettivo per la consegna è ridotto del 50%. Per i disabili, con una percentuale di invalidità pari o superiore al 60%, ai sensi del successivo punto 4, la consegna è gratuita. Le agevolazioni sopradescritte valgono solo per una consegna alla settimana. La seconda consegna effettuata nell'arco della stessa settimana verrà effettuata alla tariffa ordinaria.
4. **Disabili** Per poter usufruire delle relative agevolazioni, il disabile deve presentare, unitamente al modulo di richiesta del Servizio, copia della idonea certificazione della competente ASL attestante la percentuale di invalidità (certificato di invalidità ad uso aziendale) senza l'indicazione della relativa patologia e sottoscrivere l'apposito modulo di richiesta agevolazione con relativo consenso all'informativa per il trattamento dei dati personali. Esselunga si riserva la facoltà di verificare periodicamente il perdurare del possesso dei requisiti per il riconoscimento delle agevolazioni. L'accertata cessazione dello stato di disabilità o la mancata prova del perdurare del possesso dei requisiti, comporterà l'immediata cessazione dei benefici per la consegna gratuita. L'agevolazione può essere richiesta anche da un Cliente genitore di disabile non maggiorenne, o del suo tutore, purché lo stesso sia in possesso dei requisiti previsti.
5. **Livelli di servizio** Il Servizio di “Consegna a domicilio” viene erogato secondo i seguenti termini e condizioni. Esselunga si riserva il diritto di effettuare delle modifiche in ragione di necessità operative e/o eventuali limitazioni imposte:
 - a) il servizio viene erogato nella stessa giornata di effettuazione della spesa dal lunedì al venerdì e non è garantito nelle festività infrasettimanali di apertura straordinaria dei negozi; Esselunga si riserva inoltre la facoltà, previa comunicazione ai clienti, di sospendere ovvero limitare temporaneamente il servizio;
 - b) le zone di consegna e di competenza per ciascun negozio sono definite con il criterio dei Codici di Avviamento Postale (CAP): ogni negozio effettuerà le consegne esclusivamente agli indirizzi di cui ai relativi CAP di appartenenza: per conoscere il CAP di appartenenza della propria abitazione il Cliente potrà rivolgersi al numero Verde 800.666.555 ovvero consultare sul sito l'elenco completo dei CAP associati a ciascun negozio ove è attivo il Servizio;
 - c) per accedere al servizio il cliente già registrato deve recarsi, prima di effettuare la spesa, presso il Punto Fidaty del negozio, prenotare la consegna a domicilio indicando la fascia oraria prescelta e il luogo di destinazione della consegna; quest'ultimo se diverso da quello di residenza o domicilio già registrato e indicato dal cliente comporterà il non riconoscimento delle eventuali agevolazioni attive;
 - d) la consegna avviene nelle determinate fasce orarie prescelte dal cliente e indicate sull'apposito cartello informativo a negozio. Esselunga si riserva la facoltà di non effettuare il servizio e, quindi, di non accettare la richiesta qualora la fascia di consegna prescelta dovesse risultare al momento della richiesta stessa già saturata in termini di prenotazioni ricevute.
 - e) al cliente verrà indicato, in base alla fascia oraria prescelta, su apposita ricevuta, il tempo massimo per effettuare la spesa al fine di poter usufruire della consegna in tempo utile all'interno della fascia di consegna medesima; qualora il Cliente non provveda ad effettuare la spesa entro il tempo massimo indicato, la consegna della spesa avverrà nella prima fascia oraria disponibile;

f) una volta effettuata la spesa, dopo il pagamento alle casse, gli articoli oggetto di consegna verranno dati immediatamente in gestione al personale appositamente incaricato all'attività di insacchettamento. Qualora il cliente decidesse di portare con sé parte degli articoli, sottraendoli alla successiva consegna a domicilio, questi dovranno essere separati dai restanti articoli venendo per gli stessi prodotto apposito scontrino separato;

g) Il personale incaricato provvederà immediatamente a insacchettare i prodotti suddividendoli tra articoli freschi, surgelati e a lunga conservazione. I prodotti soggetti conservazione a temperature controllate saranno gestiti nel rispetto della catena del freddo;

h) per ogni consegna il Cliente ha diritto ad una determinata quantità di confezioni di acqua o di bibite e un determinato numero di ceste secondo i quantitativi che sono indicati presso il Punto Fidaty di ciascun negozio: in caso di quantitativi superiori saranno richiesti contributi aggiuntivi rispetto a quelli di cui al precedente punto 3).

6. **Consegna** La spesa verrà consegnata all'indirizzo indicato nella fascia oraria prescelta, trasportata in furgoni divisi in compartimenti a temperatura differenziata. Non verranno effettuate consegne al di fuori dell'indirizzo dichiarato, o nelle abitazioni situate ai piani superiori al 5° (quinto) non dotate di ascensore. Per la consegna è necessaria la presenza del Cliente o di un suo incaricato. Il Servizio di consegna è, inoltre, garantito solo per le abitazioni raggiungibili con mezzi in dotazione a Esselunga (sono escluse ad esempio le abitazioni che siano raggiungibili solo tramite strade sterrate o esclusivamente pedonali). Il personale si limiterà a consegnare la merce sul pianerottolo davanti alla porta d'ingresso dell'abitazione. Per ragioni organizzative e di efficienza del servizio, la spesa non potrà essere verificata o controllata dal Cliente al momento della consegna. Per qualsiasi anomalia riscontrata potrà essere contattato il Servizio Clienti al Numero Verde 800.666.555. Esselunga non sarà responsabile per eventuali ritardi occorsi durante il trasporto. Parimenti Esselunga non potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi perdita, danno, errata o mancata consegna causata da eventi e/o cause di forza maggiore o caso fortuito, quali a titolo indicativo ma non esaustivo: calamità naturali, avverse condizioni atmosferiche (quali ad esempio intense nevicate), eventuali scioperi (di propri o di altri dipendenti) incidenti a mezzi di trasporto, esplosioni, o ogni altra causa simile o diversa. Il personale non è autorizzato a riscuotere mance sotto nessuna forma o titolo. All'atto della consegna il cliente deve apporre la propria firma su ricevuta cartacea e/o su apposito dispositivo elettronico per quietanza dell'avvenuta consegna della spesa.
7. **Responsabilità** Esselunga garantisce il rispetto della catena del freddo ed, in generale, delle norme di qualità relative ai prodotti (in particolare alimentari) esclusivamente fino al momento della consegna presso il luogo indicato dal Cliente: è esclusa ogni responsabilità relativa al cattivo stato dei prodotti dovuta ad impropria conservazione successiva al momento della consegna. Il cliente garantisce il ritiro della spesa presso l'indirizzo indicato per tutto il periodo della fascia richiesta. In caso di assenza o di impossibilità a recapitare la spesa, la stessa sarà riportata al negozio di provenienza, intendendosi comunque completato il servizio. Entro le successive 24 ore la spesa potrà essere ritirata dal Cliente presso il negozio previa esibizione dell'etichetta adesiva rilasciata dall'addetta Fidaty al momento della prenotazione. Qualora per questa spesa il Cliente dovesse richiedere la consegna a domicilio, gli sarà addebitato il costo della tariffa ordinaria. Scaduto anche il predetto termine (24 ore), la merce sarà rimessa in vendita e il Cliente potrà, previa esibizione dell'etichetta adesiva di cui sopra, effettuare nuovamente la spesa entro i 3 giorni successivi e, qualora richieda il servizio di consegna a domicilio, gli verrà addebitato il costo della tariffa ordinaria. In caso di reiterati - e anche non consecutivi - inadempimenti (convenzionalmente fissati nel numero di 2) da parte del Cliente, Esselunga si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del servizio nei confronti del Cliente stesso.
8. **Facoltà di recesso** Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal presente regolamento previa comunicazione scritta da inviarsi via mail all'indirizzo servizio-clienti@esselunga.it o via fax al n. 02/9266834 o al seguente indirizzo: Esselunga S.p.a. – Via Giambologna n.1 – 20096 Limbiate di Pioltello (MI).
9. **Trattamento dei dati personali** Esselunga procederà al trattamento dei dati personali del Cliente nel rispetto della normativa in materia, come specificato nell'apposita informativa rilasciata al momento della richiesta di Carta Fidaty.
10. **Foro competente** Ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere in relazione all'applicazione, interpretazione ed esecuzione del presente regolamento sarà inderogabilmente devoluta al giudice del luogo di residenza o domicilio del cliente, se ubicato nel territorio dello stato.