

REGOLAMENTO INTERNO AZIENDALE PER RESPONSABILI PUNTI VENDITA

Il presente manuale REGOLAMENTO INTERNO AZIENDALE PER RESPONSABILI PUNTI VENDITA rappresenta un documento interno ai fini dell'informazione, formazione ed addestramento dei lavoratori.

La proprietà ed i diritti sono riservati. Si vieta la divulgazione e la riproduzione anche parziale dei contenuti senza specifica autorizzazione.

Manuale a cura dell'Ufficio Risorse Umane

Data aggiornamento: marzo 2023

GESTIONE DEL PERSONALE

1. GESTIONE BACHECA AZIENDALE

Con riferimento agli obblighi contrattuali ed alle norme di legge in vigore, di seguito specifichiamo la documentazione e rispettivamente i tempi di esposizione per una corretta gestione della bacheca aziendale:

• CODICE DISCIPLINARE	PERMANENTE
• REGOLAMENTO AZIENDALE ed eventuali successive integrazioni	PERMANENTE
• ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE	PERMANENTE
• COMPOSIZIONE SQUADRE EMERGENZA	PERMANENTE
• INFORMAZIONI AI DIPENDENTI AI SENSI dell'art. 36 D. Lgs. 81/2008	PERMANENTE
• INFORMATIVA USO E CONSERVAZIONE DPI	PERMANENTE
• POLITICA della SICUREZZA	PERMANENTE
• CIRCOLARI E COMUNICAZIONI VARIE	1 MESE C/A
• PLANIMETRIE PIANO EMERGENZA	PERMANENTE
• INFORMATIVA PRIVACY per VIDEOSORVEGLIANZA	PERMANENTE
• CODICE ETICO	PERMANENTE
• DECALOGO PER MINACCE VERBALI E FISICHE	PERMANENTE
• CIRCOLARE NORMATIVA WHISTLEBLOWING	PERMANENTE

2. DISTACCHI

Le richieste di ferie, permessi o distacchi del responsabile andranno inoltrate al proprio Area Manager per la preventiva autorizzazione, tramite il programma Start_web.

3. TRATTAMENTO DEL PERSONALE IN CASO DI ASSENZA

MALATTIA: Il dipendente deve segnalare tempestivamente al Responsabile del punto vendita la propria assenza per malattia e il certificato medico deve essere rilasciato dal medico **il giorno stesso** dell'inizio della malattia, anche se festivo.

Oltre ai certificati on-line, sono validi anche i certificati non redatti sul tradizionale modulo rosso a condizione che contengano tutti i dati necessari e che siano rilasciati da un medico competente. Normalmente questi ultimi certificati vengono rilasciati in un'unica copia. Sarà cura del dipendente fare una fotocopia per il datore di lavoro, ed inviare l'originale all'INPS entro i termini previsti. La doppia consegna è requisito fondamentale per la corresponsione dell'indennità di malattia (in questo caso si consiglia comunque di interpellare l'Ufficio Paghe).

RICOVERO: Il dipendente deve consegnare, sia al datore di lavoro sia all'INPS, il certificato di ricovero, anch'esso nel termine di due giorni.

Al momento della dimissione dall'ospedale il lavoratore deve consegnare anche il certificato da cui risulti la data di uscita, anche se la malattia prosegue documentata da un normale certificato rilasciato, di norma, dal medico curante.

INFORTUNIO: Come da regolamento interno ogni infortunio deve essere **immediatamente** comunicato all'Ufficio Paghe e all'Area Manager.

Il certificato viene redatto in più copie uguali di cui:

- una va consegnato all'INAIL dal dipendente e quindi non deve essere mai ritirata;
- una copia dev'essere ritirata e inviata all'ufficio paghe;

La stessa prassi vale per eventuali certificati di continuazione e per quello definitivo **obbligatorio sia per il rientro al lavoro, sia per la corresponsione dell'indennità temporanea di infortunio**. Si possono ritenere validi certificati redatti su moduli non conformi e in questo caso sarà cura del lavoratore consegnare l'originale all'INAIL e copia al datore di lavoro. Naturalmente non serve la consegna all'INAIL se l'originale è prodotto dallo stesso Istituto.

MATERNITÀ: La dipendente in stato di gravidanza è obbligata a portare un certificato dal quale risulti la data presunta del parto. La maternità **obbligatoria** decorre due mesi prima la data presunta del parto e continua fino a tre mesi dopo la data del parto.

*Esempio: data presunta 05/03 data parto 12/03
maternità obbligatoria dal 05/01 al 12/06*

L'eventuale maternità **a rischio** dovrà essere autorizzata dal Servizio Lavoro, che ne indicherà la decorrenza e la durata.

Il **congedo parentale** (maternità facoltativa) può essere fruito entro i 12 anni di età del bambino ed è retribuito al 30%; ha una durata massima di sei mesi anche frazionabili in più periodi (vedi L. 53/2000 – Congedi parentali); anche i padri ne hanno diritto.

RIPOSI ALLATTAMENTO: Le lavoratrici madri, durante il primo anno di vita del bambino, hanno diritto ad usufruire di riposi di allattamento di **due ore al giorno**, anche cumulabili, **per un orario di lavoro minimo di sei ore**. Per orari di durata inferiore il permesso è di **un'ora**.

I periodi di riposo sopra citati devono essere distribuiti nell'orario di lavoro in modo conforme alle esigenze della lavoratrice o comunque in accordo con la stessa.

CONGEDO OBBLIGATORIO DI PATERNITÀ: il congedo di paternità **obbligatorio** prevede

l'obbligo per il padre lavoratore di astenersi dal lavoro per **10 giorni** lavorativi, anche non continuativi, fruibili a partire dal due mesi prima della data presunta di nascita del figlio e deve essere usufruito **entro i 5 mesi di vita del bambino**. In caso di parto plurimo spettano 20 giorni di congedo di paternità obbligatorio.

Per fruire del congedo di paternità obbligatorio il padre lavoratore è tenuto a comunicare in forma scritta (modulo interno) il/i giorno/i prescelto/i per astenersi dal lavoro, con **almeno 5 giorni di preavviso**.

4. CESSAZIONI

Le dimissioni devono essere effettuate tramite l'apposito sito online.

5. AUTORIZZAZIONE A LAVORO STRAORDINARIO PERSONALE SOMMINISTRATO

Premesso che l'orario del personale somministrato è quello previsto dal contratto stipulato con l'agenzia, pertanto deve essere rigorosamente rispettato, con la presente siamo a comunicare che, con decorrenza immediata, eventuali straordinari del personale somministrato dovranno, se motivati, essere **preventivamente richiesti al proprio Area Manager**.

L'autorizzazione definitiva dovrà avvenire direttamente dalla Direzione aziendale.

6. CALCOLO RENDIMENTI SETTIMANALI IN SIPO ED ELABORAZIONE TIME & WORK E TIME & COST

Ai fini del calcolo dei rendimenti settimanali che Sipo elabora ogni martedì, dovrà essere rispettato quanto sotto:

- entro le ore **20.00 di ogni giorno** devono essere correttamente elaborati i piani di lavoro in **Time&Work e Time&Cost** riferiti alla giornata precedente;
 - contestualmente (e quindi quotidianamente) i PdV Regina devono correggere le attività nella preconsuntivazione;
 - nella giornata di lunedì è possibile apportare modifiche per la settimana appena conclusa, relativamente a fabbisogni (correzione ore per attività extra), oppure altri parametri che dovessero risultare errati (con l'ausilio dell'ufficio ODL);
 - entro le ore **12.00 del martedì i PdV Regina** devono aver ultimato le operazioni sul Lavoro per attività;
 - una volta ricevuta la mail di avvenuta elaborazione da parte dell'ufficio Controllo di Gestione, siete tenuti a verificare il rendimento.
-

7. ELABORAZIONE PIANO DI LAVORO PERSONALE SOMMINISTRATO IN TIME & WORK

Al fine di agevolare la gestione delle presenze, anche al personale somministrato verrà consegnato un badge personalizzato, con il quale timbrerà le presenze.

Verrà creata un'anagrafica per ogni somministrato a cui il gerente dovrà collegare il suo orario; le presenze del somministrato dovranno essere gestite al pari di un normale piano di lavoro, inserendo quindi ferie, permessi, assenze per corsi, straordinari autorizzati, ecc..

Ricordiamo che lo straordinario deve essere preventivamente richiesto ed autorizzato dall'Area Manager.

Per eventuali ulteriori informazioni è a disposizione l'area Manager.

8. TUTELA DELLE PERSONE E DI ALTRI SOGGETTI RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

In riferimento alla norma riportata in oggetto, sono stati designati "Responsabili per la tutela dei dati personali relativi ai lavoratori dipendenti" i signori:

Casagrande Roberto

Poli Michele

Pertanto qualsiasi notizia riferita a dati personali dei dipendenti non potrà essere divulgata se non previo autorizzazione delle persone sopra menzionate.

9. ISPEZIONI SERVIZIO LAVORO

[In allegato](#) la procedura per la gestione delle ispezioni o sopralluoghi da parte degli organi di vigilanza e controllo in materia di sicurezza e igiene sul lavoro. È fondamentale prendere visione del contenuto dell'allegato per quanto di competenza e formare adeguatamente tutto il personale coinvolto.

10. GESTIONE SCARPE ANTINFORTUNISTICHE DPI PERSONALE SOMMINISTRATO

L'Area Manager di competenza inoltra la richiesta di assunzione di un somministrato all'Ufficio Risorse Umane.

Dopo autorizzazione da parte della Direzione, l'Ufficio Risorse Umane invia richiesta all'Agenzia di Somministrazione di competenza.

CASO A: assunzione di un lavoratore che non ha mai lavorato presso la nostra azienda

1. L'Agenzia di Somministrazione comunica il numero di scarpe del nuovo collaboratore ad Ufficio Risorse Umane
2. Ufficio Risorse Umane inoltra richiesta di consegna scarpe antinfortunistiche ad Ufficio Tecnico
3. Ufficio Tecnico apre la richiesta in New Customer e la inoltra al fornitore. Le scarpe saranno recapitate direttamente in filiale tramite corriere.
4. Le scarpe saranno recapitate direttamente in filiale tramite corriere.
5. Il Gerente consegna personalmente le scarpe (DPI) al nuovo collaboratore e gli fa firmare il modulo di consegna scarpe (DPI). **Il somministrato senza scarpe antinfortunistiche non può iniziare l'attività lavorativa.**
6. Il Gerente invia tramite posta interna il modulo in originale all'Ufficio Risorse Umane.

NORME IGIENICO SANITARIE

1. PRELIEVI E/O SEQUESTRI DI MERCE

Nel caso di ispezioni e/o prelievi di merce da parte degli Organi di Vigilanza (N.A.S., Tecnici d'Igiene, Azienda Servizi Sanitari, ecc.) è obbligo del Responsabile del Punto Vendita (o suo sostituto) contattare immediatamente il proprio Area Manager per avvisarlo della visita in corso.

A fronte di richiesta dei Verbalizzanti di fornire i dati di acquisto, non indicare mai genericamente l'azienda Seven S.p.A., ma intraprendere una delle seguenti azioni a seconda della provenienza dell'articolo ispezionato.

Articolo da fornitore diretto: nel caso in cui vengano richieste delle informazioni relative ad un articolo consegnato direttamente dal fornitore al punto vendita, è necessario contattare la sede (Sig. Poli Michele o Sig. Campestrini Roberto – 0461/400201) per chiedere le generalità del fornitore originario e gli estremi del documento di consegna.

Articolo da fornitore centralizzato: nel caso in cui vengano richieste delle informazioni riguardo ad una referenza centralizzata presso i magazzini Seven o Agorà Network, è necessario contattare la sede per chiedere le generalità del fornitore originario e gli estremi del documento di consegna.

Le informazioni che devono essere fornite dal Responsabile del Punto Vendita sono diverse a seconda della tipologia del prodotto:

Tipologia prodotto	Informazione richiesta	Allegati
Prodotti ittici e carni	Codice articolo e lotto riportato sul ddt	
Prodotti Laboratorio ittico	Codice articolo, lotto riportato sul ddt e data scadenza	
Prodotti ortofrutticoli	Codice articolo, lotto riportato sul ddt se si è a conoscenza della data di consegna	Foto della confezione o del collo riportante il lotto fornitore nel caso in cui non si sappia la data di consegna
Prodotti freschi	Codice articolo, lotto riportato sul ddt se si è a conoscenza della data di consegna	Foto della confezione o del collo riportante il lotto fornitore nel caso in cui non si sappia la data di consegna

Nel caso di prelievo di carni, prodotti ittici e prodotti ortofrutticoli è necessario indicare sempre le generalità del fornitore sul verbale, anche se non richieste, come dichiarazione della ditta.

Inoltre è fatto obbligo contattare sempre il proprio Area Manager, prima di firmare il verbale di ispezione/prelievo, il quale darà le necessarie istruzioni per eventuali osservazioni da apporre in calce al verbale. Nel caso in cui il proprio Area Manager non fosse raggiungibile, si dovrà contattare immediatamente il Sig. Casagrande Roberto. L'originale per la ditta del verbale di ispezione/prelievo dovrà essere immediatamente anticipato via fax in sede, alla c.a. del Sig. Casagrande e successivamente inviato in sede in busta chiusa, sempre alla c.a. del Sig. Casagrande Roberto, assieme alla posta di filiale. Nel caso di consegna al PdV degli esiti dell'analisi, questi devono essere inviati in busta chiusa sempre ed immediatamente in sede alla c.a. Sig. Casagrande Roberto.

Solo in caso di sequestro di prodotto da parte degli Organi di Vigilanza o di ventilata ipotesi di sequestro o di ventilate irregolarità nella etichettatura, i Responsabili del PdV dovranno darne immediata notizia telefonando in sede al Sig. Casagrande Roberto o, in sua assenza, alla segreteria dell'Ufficio Risorse Umane (Sig.ra Viviana Cretti), i quali provvederanno a

fornire le disposizioni del caso. Il prodotto eventualmente sequestrato è affidato in custodia al responsabile di filiale e non deve essere né posto in vendita, né restituito in sede, salvo diversa disposizione scritta da parte del Sig. Casagrande Roberto.

Evitare quindi di coinvolgere nel problema altre persone quali addetti alla contabilità, agli acquisti o altro, evitare di spedire via fax documenti non richiesti, di trattenere presso la filiale documenti che devono essere inviati immediatamente in sede.

2. PRESCRIZIONI SERVIZIO VETERINARIO

Qui di seguito Vi elenchiamo quanto richiesto dal servizio veterinario:

1. separazione nei banchi di vendita delle carni bianche dalle rosse e dai salumi e proutocuoci;
2. utilizzo di coltelleria differente per le carni rosse e per le bianche;
3. installazione di armadietto idoneo a contenere gli additivi chimici e gli ingredienti usati per i proutocuoci (sale, olio, spezie, ecc.)
4. armadio portascopo e portadetergenti usati per la pulizia del reparto.

Vi invitiamo ad effettuare controlli costanti per il rispetto di quanto elencato.

3. PROGRAMMA RINTRACCIABILITÀ CARNI BOVINE E POLLAME MODALITÀ OPERATIVE

A seguito dell'entrata in vigore del D.M. 30/08/2000 recante "Sistema obbligatorio e facoltativo di etichettatura della **carne bovina**" e conseguentemente all'installazione del software nel sistema bilance per la rintracciabilità delle carni bovine si comunica **l'obbligo di inserire** nella bilancia del reparto quanto segue:

1. il codice identificativo (nostra definizione in etichetta "Lotto"), che evidenzi il nesso tra le carni consegnate e la vendita al pubblico dei vari tagli;
2. il numero di approvazione del macello presso il quale è stato macellato l'animale e lo stato di appartenenza;
3. il numero di approvazione del laboratorio di sezionamento e lo stato di appartenenza;
4. il paese ove è nato l'animale e quello riferito all'ingrasso.

I numeri e/o i riferimenti di cui ai punti a), b) e c) sono riportati direttamente dal fornitore sull'etichetta dei vari tagli anatomici consegnati presso i PdV

Il programma impostato sulle bilance prevede che l'operatore inserisca quanto riportato ai punti a), b), c) e d). Pertanto ogni qual volta l'operatore prelevi dalla cella i tagli anatomici integri così come consegnati dai fornitori e si appresti a porli in vendita previo sezionamento e confezionamento per il banco self service o vendita al banco tradizionale, è fatto obbligo di riportare in bilancia i dati apposti sull'etichetta del taglio anatomico originale.

Vi comunichiamo inoltre che qualsiasi anomalia riconducibile a quanto sopra riportato andrà immediatamente segnalata al Product Manager per le dovute istruzioni in merito.

Per quanto riguarda la rintracciabilità del pollame, è obbligo inserire nella bilancia del reparto le seguenti informazioni:

1. il paese di provenienza dell'animale (stato e provincia);
 2. il codice identificativo (nostra definizione in etichetta "Lotto")
 3. il codice stabilimento presso il quale è stato macellato l'animale.
-

4. RINTRACCIABILITÀ CARNI BOVINE

E' fatto obbligo di conservare nell'apposita teca per n. 30 giorni una copia delle bolle di accompagnamento o idonea documentazione inerente la rintracciabilità delle carni consegnateVi dai fornitori, relative ad ogni consegna di carne bovina.

Resta pertanto ovvio che le copie della documentazione di cui sopra andranno distrutte alla scadenza dei 30 giorni.

Quanto sopra si rende obbligatorio, in quanto in casi di controlli da parte degli organi di vigilanza presso i Punti di Vendita gli stessi dovranno riscontrare il nesso tra la merce consegnata (riferimento macello e/o riferimento sezionamento e lotti e/o cod. identificativo) e i riferimenti da noi esposti in bilancia.

5. RINTRACCIABILITÀ CARNI SUINE E OVOCAPRINE

A seguito dell'entrata in vigore dal 01/04/2015 del Regolamento di esecuzione (UE) n. 1337/2013 recante "Sistema di etichettatura obbligatoria delle carni suine e ovocaprine", è **obbligatorio inserire** nella bilancia del reparto quanto segue:

1. il numero di lotto, che evidenzia il nesso tra le carni consegnate e la vendita al pubblico dei vari tagli;
2. il paese di allevamento/ingrasso;
3. il paese di macellazione.

I numeri e/o i riferimenti di cui ai punti a), b) e c) sono riportati direttamente dal fornitore sull'etichetta dei vari tagli anatomici consegnati presso i punti di vendita.

Il programma impostato sulle bilance prevede che l'operatore inserisca quanto riportato ai punti a), b) e c). Pertanto ogni qual volta l'operatore prelevi dalla cella i tagli anatomici integri così come consegnati dai fornitori e si appresti a porli in vendita previo sezionamento e confezionamento per il banco self service o vendita al banco tradizionale, è fatto obbligo di riportare in bilancia i dati apposti sull'etichetta del taglio anatomico originale.

Di seguito elenchiamo i lotti brevi da richiamare per l'inserimento dei dati in bilancia:

30 capretto fresco	64 coppa suino
31 capretto Alto-Adige	65 carrè suino nazionale
32 costolette di agnello	67 carrè suino estero
33 agnello fresco	69 coppa suino disossata
34 coscia di agnello	70 fesa suino
	71 filetto suino
	72 lonza suino
	73 pancetta suino
	74 puntina nostrana suino
	75 puntina suino
	76 puntina di carrè suino
	77 stinco suino
	78 coscia suino con cotenna
	79 spalla suino

Le copie delle bolle di consegna delle carni (o eventuali allegati) andranno archiviate nelle apposite teche. Tale documentazione deve essere conservata per due mesi (quello in corso e il precedente).

Vi comunichiamo inoltre che qualsiasi anomalia riconducibile a quanto sopra riportato andrà immediatamente segnalata al Product Manager per le dovute istruzioni in merito.

6. TRACCIABILITÀ MANZO COTTO, VITELLO COTTO E SUINO COTTO

In riferimento alla vendita di "manzo cotto", "vitello cotto" e "suino cotto" è fatto obbligo attenersi alla seguente procedura:

- Alla richiesta del numero di lotto, digitando il PLU, si deve richiamare il lotto specifico della materia prima;
 - Manutentare con precisione e puntualità l'aggiornamento dei lotti della materia prima, al momento dell'utilizzo per la cottura.
-

7. PROCEDURA TRACCIABILITÀ E RINTRACCIABILITÀ DEI PRODOTTI ESPOSTI NEI BANCHI DI VENDITA ASSISTITA, REP. LATTICINI, SALUMI, GASTRONOMIA

La rintracciabilità dei prodotti di cui all'oggetto, prevede la seguente procedura:

- Non dovranno essere mai accumulate grandi scorte di prodotti, ma è preferibile gestire gli stessi con piccole quantità rifornite con elevata frequenza;
 - Dovrà essere rispettata una rigorosa rotazione delle scorte in cella, in modo da esporre per prime, nei banchi, le merci di forniture precedenti;
 - Saranno conservati presso la filiale i documenti commerciali che accompagnano le forniture così come riportato:
1. Per le consegne da M1, trattenere l'originale ed inserirlo nella teca della settimana di competenza; la stessa settimana del mese successivo verranno inviate alla sede centrale con le consuete modalità le bolle della settimana rispettiva del mese precedente. (ad esempio, il 1° di febbraio verranno inviate in amministrazione tutte le bolle contenute nella cartellina "settimana 1" del mese di gennaio).
 2. Per le consegne **dirette** da parte dei fornitori, **fotocopiare** la bolla e trattenere la stessa nella teca della settimana di competenza, mentre l'originale verrà inviato all'amministrazione; la stessa settimana del mese successivo verranno distrutte le copie della settimana rispettiva del mese precedente.

Per la conservazione di detti documenti è fornito un dox da trattenere presso l'ufficio della filiale con apposite teche per contenere in ordine cronologico i documenti commerciali suddivisi per settimana.

8. VENDITA CARNE SCOTTONA (ove presente)

Per poter definire in etichetta "Carne Scottona" si rende obbligatorio aderire ad un ente certificatore; la nostra azienda ha aderito al CIM – Consorzio Italiano fra Macellatori Industriali e Imprenditori.

Tutta la documentazione relativa all'adesione al Consorzio e ai rispettivi adempimenti è disponibile c/o l'Ufficio Risorse Umane (referente Sig.ra Viviana Cretti).

Detto Consorzio si è dotato di un "disciplinare", a cui è fatto obbligo attenersi; di seguito

elenchiamo le attività che coinvolgono direttamente il Punto di Vendita:

- La "Carne Scottona" andrà stoccata in cella separatamente dal bovino adulto, con ubicazione distinta, evitando mescolamenti con altre tipologie di carne
- Al momento dell'apertura dei singoli tagli anatomici, Vi ricordiamo di inserire i dati in bilancia relativi alla **rintracciabilità carni bovine** (come previsto dall'art. 23 del Regolamento Interno Aziendale); previa sommaria pulizia, l'etichetta originale riportante il numero di lotto ed il peso andrà consegnata giornalmente in ufficio.
- Al momento del ricevimento della carne lo specifico allegato alla bolla (Dichiarazione di provenienza delle carni I.N.D.A.L.) dovrà essere consegnato in ufficio.
- La "Carne Scottona" andrà venduta esclusivamente al banco assistito.
- Nell'apposito File denominato "controllo Entrato Uscito Scottona", caricato dall'ufficio controllo di gestione nella cartella del singolo PdV, andranno inseriti i seguenti dati, ricavabili dallo specifico allegato "Dichiarazione di provenienza delle carni I.N.D.A.L.":

1. Numero di lotto delle mezzene o dei singoli tagli anatomici
2. Data di consegna
3. Peso in entrata
4. Peso in uscita: da compilare in base alle vendite effettuate per ogni lotto; terminata la vendita di una partita/Lotto (quando il peso in uscita corrisponderà al peso in entrata), la tabella andrà stampata ed archiviata nell'apposito raccoglitore in ufficio, dove la documentazione verrà conservata per un anno

Attività legate al riassortimento dei tagli nei rispettivi vassoi:

- Ogni qual volta l'operatore prelevi dalla cella i tagli anatomici originali così come consegnati dal fornitore e si appresti a porli in vendita nel banco assistito, è fatto obbligo di riportare in bilancia i dati apposti sull'etichetta del taglio anatomico originale e più precisamente:
 - il codice identificativo (nostra definizione in etichetta "Lotto"), che evidenzia il nesso tra le carni consegnate e la vendita al pubblico dei vari tagli;
 - il numero di approvazione del macello presso il quale è stato macellato l'animale e lo stato di appartenenza;
 - il numero di approvazione del laboratorio di sezionamento e lo stato di appartenenza;
 - il paese ove è nato l'animale e quello riferito all'ingrasso.
- stampare l'etichetta relativa ai dati appena inseriti;
- attaccare detta etichetta sul modulo "Disciplinare etichettatura C.I.M." sovrapponendola alla precedente.

Attività di fine giornata:

i piatti devono essere ritirati dal banco di vendita, preservando il numero assegnato loro a inizio giornata, in quanto dovranno essere riposizionati al mattino seguente con lo stesso ordine.

9. DISCIPLINARE ETICHETTATURA CARNE DI VITELLO (ove presente)

Si comunica la procedura da adottare per una corretta applicazione del disciplinare in materia di etichettatura della "carne di vitello regione di nascita Trentino Alto Adige".

Attività di ricevimento merce:

1. In fase di scarico la merce andrà stoccata in cella, separandola scrupolosamente dalle consegne precedenti; ogni partita consegnata avrà un suo numero di consegna "Lotto Poli", riportato su ogni contenitore, che identifica la merce consegnata nello stesso giorno, nella stessa filiale, con le stesse caratteristiche (vedi dati lotto) e data di consegna.
2. La merce è accompagnata dallo specifico allegato "Dichiarazione di tracciabilità", che riporta il "Lotto Poli" con la specifica dei pesi e dei lotti dei singoli tagli anatomici. Tale documento denominato "Registro carichi/scarichi giornaliero" deve essere **consegnato in ufficio**.

Attività legate alla preparazione e vendita:

Ogni qual volta l'operatore prelevi dalla cella i tagli anatomici originali così come consegnati dal fornitore, si fa obbligo di ritagliare e conservare l'etichetta posta sulla confezione.

La stessa deve essere conservata con cura in reparto e consegnata a fine giornata in ufficio.

E' fatto obbligo di riportare in bilancia i dati del "Lotto Poli" e relativa data di consegna per la tracciabilità.

Banco assistito:

1. Titolare, alfabeticamente partendo dalla lettera A, i piatti dedicati all'esposizione della carne di vitello, con gli appositi cartellini, sul cui retro deve essere riportato con la dymo il numero di lotto breve;
2. Stampare una copia del modulo "Disciplinare etichettatura carne di vitello" presente nella sezione Modulistica di Customer-Pro;
3. Stampare l'etichetta dalla bilancia per ogni "Lotto Poli" consegnato;
4. Attaccare l'etichetta di cui al punto 3 sul modulo "Disciplinare etichettatura carne di vitello" negli spazi assegnati a ciascuna lettera alfabetica, in base alla data/lotto di consegna
5. Esporre il modulo "Disciplinare etichettatura carne di vitello" sul banco assistito, in modo che sia visibile

Banco libero servizio:

1. La carne lavorata, confezionata ed etichettata va posta in vendita applicando sulla confezione l'apposito bollone riportante la dicitura "Regione di nascita Trentino Alto Adige", posizionandolo alla sinistra dell'etichetta;

Attività di gestione del "Registro di carichi/scarichi giornaliero":

1. Con riferimento alle etichette consegnate dagli addetti del reparto macelleria, il Responsabile del PdV o suo delegato riporta sul "Registro di carichi/scarichi

- giornaliero" la data di "scarico" in corrispondenza del relativo peso e lotto specifico;
2. Deve inoltre essere compilato il "Progressivo giacenze" (ultima pagina del "Registro di carichi/scarichi giornaliero" – [Allegato A](#))
 3. come segue:
 - a) Data di scarico: giorno di apertura dei tagli anatomici
 - b) Totale peso in uscita: somma dei pesi degli specifici tagli anatomici
 - c) Saldo: differenza fra il totale del "Lotto Poli" consegnato e il "peso in uscita" (punto b), pari alla merce presente ancora in cella.

Esaurito il "Lotto Poli", il "Progressivo giacenze" avrà saldo 0 e il "Registro di carichi/scarichi giornaliero" andrà archiviato nell'apposito dox. Tale documentazione deve essere conservata per due anni.

10. GESTIONE REGISTRO CARICO E SCARICO CARNE DI VITELLO REGIONE DI NASCITA TRENINO ALTO ADIGE E CARNE SCOTTONA - CIM IT 043 ET

Procedure da adottare per una corretta applicazione del disciplinare in materia di etichettatura della "carne di vitello regione di nascita Trentino Alto Adige" e "carne scottona".

Attività:

1. Ciascuna consegna viene tracciata tramite "Allegato Tracciabilità" inviato dalla piattaforma al punto vendita via mail. Tale documento sarà stampato e consegnato in reparto. L'addetto titolerà i lotti con uno specifico numero della lista chiamato titolo così come previsto dall'appendice 8 del piano di autocontrollo aziendale. Tale titolo sarà replicato su ogni singola cassa o imballo o cartone. In fase di lavorazione le etichette dei singoli tagli anatomici andranno contrassegnate con il titolo e consegnate giornalmente in ufficio per la compilazione del registro di carico e scarico che andrà effettuata anch'essa giornalmente.
2. Il registro di carico e scarico andrà movimentato come segue: il giorno della consegna si inserirà il lotto specifico (lotto Poli o lotto univoco di consegna). Nella colonna "peso in entrata" si inserirà la data del ddt di consegna con relativo peso. In fase di lavorazione si inserirà nella colonna "peso in uscita" il peso della singola etichetta; i due indicatori stabiliranno il saldo, quindi la giacenza/saldo presente in cella. Detta merce dovrà essere inventariata per tutta la durata del lotto. Ricordiamo inoltre che tutta la documentazione dovrà essere stampata e conservata fino alla chiusura del lotto specifico. Tale attività è fondamentale per la certificazione della correttezza del processo.
3. Alla chiusura del lotto, al registro di carico e scarico andrà allegata la copia del ddt, l'allegato della tracciabilità e la copia della verifica del saldo. Il registro di carico e scarico e i relativi allegati andranno stampati e archiviati per una durata pari a 2 anni.

11. DIVIETO RICONFEZIONAMENTO PRODOTTI CARNEI

Si rende noto che le confezioni dei prodotti carnei confezionati all'origine dalla ditta fornitrice, per vendita tal e quale, recanti in etichetta tutte le indicazioni di legge nonché la data di scadenza, non possono essere riconfezionate, se non nei casi previsti dal manuale HACCP.

Casi specifici e particolari andranno indirizzati al Product Manager, o in sua assenza all'Area Manager, il quale provvederà a dare idonee istruzioni in merito.

12. ETICHETTATURA PESCE

Dal 6 agosto 2014 tutti i prodotti ittici destinati al consumatore finale devono essere etichettati e contenere la denominazione commerciale della specie, il nome scientifico della specie ittica, il metodo di produzione e cattura (cattura in mare, nelle acque interne o allevamento) e la zona di cattura (zona geografica o zona FAO). Tutto ciò al fine di garantire la rintracciabilità di filiera. La Commissione europea, adottando un apposito regolamento, ha ritenuto infatti assolutamente necessario che i consumatori dispongano di adeguate informazioni sulle caratteristiche dei prodotti ittici.

Le aziende nostre fornitrici hanno già provveduto ad indicare in etichetta tutte le informazioni richieste, che sono affisse ad ogni imballo.

Pertanto **è fatto obbligo** indicare nella nuova etichetta, che verrà inserita in aggiunta al cartello indicante la descrizione del prodotto, nonché il prezzo di vendita:

- il metodo di produzione;
- la zona di cattura;
- l'indicazione della specie e dei relativi nomi scientifici;
- il metodo di cattura

Detta etichetta andrà compilata a mano: i dati sono ricavabili dalle bolle di consegna dei fornitori, nonché dalle etichette presenti sulle cassette del prodotto, nel caso in cui le informazioni richieste non fossero presenti in bolla.

Tutte le bolle di consegna dei fornitori dovranno essere fotocopiate, sistemate in apposita teca all'interno del reparto e conservate per 2 settimane. Dovranno inoltre essere trattenute per lo stesso periodo le eventuali etichette prelevate dalle cassette, qualora le indicazioni richieste non siano riportate in bolla.

Quest'ultima procedura si rende obbligatoria, in quanto in caso di controlli da parte degli organi di vigilanza, si rende necessario poter dimostrare la corrispondenza tra quanto da noi indicato in etichetta e quanto dichiarato dal fornitore.

Qualsiasi anomalia riconducibile a quanto sopra riportato andrà immediatamente segnalata al Product Manager competente per le dovute istruzioni in merito.

13. PRODOTTI ITTICI – NOME SCIENTIFICO DELLA SPECIE - Art. 68 Reg. (CE) 404/2011

Si comunica la procedura da seguire per la gestione dei nomi scientifici delle varie specie ittiche.

- Deve essere costantemente esposto il cartello con l'indicazione delle specie e dei relativi nomi scientifici, che sarà aggiornato dal Product Manager ogni qual volta venga inserito un prodotto nuovo.
- Ad ogni consegna di merce, deve essere controllata la corrispondenza fra la merce riportata in bolla e consegnata dal fornitore, con le specie riportate nel cartello dei nomi scientifici.
- Qualsiasi anomalia riscontrata deve essere tempestivamente segnalata all'Ufficio Acquisti o al Product Manager.

Si precisa che è compito dell'Ufficio Acquisti richiedere al fornitore che venga inviata solamente la merce richiesta e non altra con diverso nome scientifico.

MERCI E LOGISTICA

1. D.Lgs. 02 febbraio 2002 n. 24 – ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA 1999/44/CE SU TALUNI ASPETTI DELLA VENDITA E DELLE GARANZIE DI CONSUMO

A seguito dell'entrata in vigore del Decreto Legislativo di cui all'oggetto, finalizzato a disciplinare gli aspetti relativi alle garanzie concernenti i beni di consumo acquistati dal consumatore, vengono fornite le principali indicazioni a cui attenersi nella gestione del rapporto con il cliente, qualora questi lamenti difetti sulla merce acquistata.

Il decreto cita testualmente: *“L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive, in ogni caso, nel termine di ventisei mesi dalla consegna del bene; il consumatore, che sia convenuto per l'esecuzione del contratto, può tuttavia far valere sempre i diritti di cui all'art. 1519-quater, comma secondo, purché il difetto di conformità sia stato denunciato entro due mesi dalla scoperta e prima della scadenza dei termine di cui al periodo precedente (ventisei mesi)”*.

Fermo restando a nostro avviso l'impossibilità di verificare che la denuncia del difetto di conformità sia effettuata entro due mesi dalla scoperta, nel caso in cui il consumatore si presenti lamentando un difetto sulla merce acquistata ed invocando i diritti previsti dalla nuova normativa disciplinante la garanzia, il gerente, o il suo sostituto, avrà cura di verificare l'esistenza dei presupposti per l'esecuzione della prestazione rimediale a favore del consumatore. In particolare egli dovrà:

1. verificare che la merce sia stata acquistata presso i nostri negozi (mediante lo scontrino di acquisto);
2. verificare la data di acquisto del prodotto (che non deve essere anteriore ai 26 mesi previsti dalla normativa);
3. verificare la presenza del difetto (la lamentela deve essere giustificata).

La procedura da seguire si differenzia poi, a seconda che il prodotto oggetto della denuncia di non conformità sia un prodotto alimentare (merceologia food) o un prodotto non alimentare (merceologia non-food).

CASO A) DIFETTI NEI PRODOTTI ALIMENTARI (MERCEOLOGIA FOOD)

In caso di lamentela giustificata, al cliente si proporrà il rimborso mediante buono spesa dell'importo versato per l'acquisto del prodotto difettoso. Qualora il consumatore lamentasse insoddisfazione in merito a questa soluzione e non accettasse il rimborso mediante buono spesa, si procederà, previa autorizzazione dell'Area Manager di

riferimento, al rimborso in contanti dell'importo versato. In questo caso dovrà essere compilato l'apposito modulo "Dichiarazione di avvenuto rimborso", al quale andrà allegato lo scontrino originale di acquisto della merce o una fotocopia dello stesso.

CASO B) DIFETTI NEI PRODOTTI NON ALIMENTARI (MERCEOLOGIA NON FOOD)

In caso di lamentela giustificata, al cliente dovrà essere proposta quale prima soluzione la riparazione del prodotto. Egli pertanto andrà indirizzato al più vicino centro assistenza ed, affinché possa raggiungerlo senza difficoltà, dovranno essergli fornite le opportune indicazioni consultando l'apposito elenco già presente in filiale.

Nel caso in cui il cliente rifiutasse di recarsi personalmente presso il centro assistenza, il gerente, o il suo sostituto, dovrà contattare l'Area Manager di riferimento, che rilascerà l'autorizzazione per il ritiro del prodotto presso il punto vendita e provvederà, in seguito, alla consegna del prodotto difettoso al più vicino centro assistenza. In questo caso al cliente si dovrà rilasciare l'apposito modulo "conto riparazione".

Il prodotto difettoso deve essere consegnato al Centro Assistenza o reso al Magazzino M5 **entro una settimana dal ritiro.**

Nel caso in cui il cliente non accettasse la proposta di riparazione e chiedesse espressamente la sostituzione del prodotto, il gerente, o il suo sostituto, dovrà contattare l'Area Manager di riferimento, che dovrà verificare la presenza dei presupposti alla sostituzione del prodotto ed eventualmente rilasciare l'autorizzazione per il ritiro.

Qualora venisse autorizzato il ritiro del bene, il gerente o il suo sostituto provvederà alla sostituzione del prodotto, se l'articolo è ancora disponibile, oppure al rimborso dell'importo versato, se l'articolo non è più disponibile. In caso di sostituzione del prodotto, al cliente va sostituito solamente il pezzo difettoso. A noi deve rimanere la confezione originale e tutti gli accessori contenuti nella stessa. Inoltre va sempre fatta la fotocopia dello scontrino, che deve essere inserita all'interno della confezione ritirata.

Come avviene nel caso dei prodotti alimentari, al cliente dovrà essere in primo luogo proposto il rimborso mediante buono spesa. Solo nel caso in cui il cliente non accettasse il rimborso mediante buono spesa, si procederà al rimborso in contanti dell'importo versato. In questo caso dovrà essere compilato l'apposito modulo "Dichiarazione di avvenuto rimborso", al quale andrà allegato lo scontrino originale di acquisto della merce o una fotocopia dello stesso.

Resta inteso che per qualsiasi richiesta di sostituzione o riparazione il cliente deve esibire il relativo **scontrino** di acquisto della merce, la quale deve essere integra e, nel caso di richiesta di sostituzione, nella **confezione originale.**

2. PROCEDURA SCARICO TESTER AUTOCONSUMO

- Effettuare preventivamente la richiesta al Product Manager di competenza, che autorizzerà lo scarico.
- La richiesta può essere effettuata per le referenze:
 - In assortimento
 - Non presenti nella lista "Scheda tester"
- In seguito all'autorizzazione del Product Manager, procedere come sotto riportato:
 - Aprire una nuova testata nel terminalino, selezionando in "Movimenti", la voce "Movimenti";
 - Inserire la tipologia "Movimenti vari";
 - Inserire la causale "700008 autoconsumo/tester";

- Confermare selezionando "Crea movimento";
- Inserire il codice e la quantità del prodotto da scaricare come tester, considerando la referenza con il formato maggiore;
- Chiudere la testata, inviando lo scarico.

Settimanalmente il Product Manager verificherà la correttezza di quanto inserito. La mancata osservanza di detta disposizione comporterà nei confronti dei trasgressori l'applicazione delle norme disciplinari previste dal C.C.N.L. in vigore.

3. APPLICAZIONE SCONTI ALLA CLIENTELA

Tutte le richieste di sconti da applicare alla clientela andranno inoltrate telefonicamente al Sig. Alessandro Micossi o, in sua assenza, al Sig. Franco Tabarelli. Il prodotto andrà registrato in cassa e l'autorizzazione dello sconto è a cura del Responsabile del PdV, o suo sostituto, come da procedura in essere.

4. PROCESSO GESTIONE ETICHETTE IN CASO DI VARIAZIONE PREZZO

Di seguito il processo:

1. Prima dell'apertura del PdV il gerente o suo sostituto effettua la stampa delle variazioni presenti nel programma Mersy.
 2. Le etichette, separate per reparto, vengono depositate nelle caselle di posta per i reparti, posizionate in ufficio.
 3. Il capo reparto o suo sostituto preleva le etichette dalla casella e provvede all'esposizione delle stesse prima dell'apertura del negozio.
 4. Le etichette dei nuovi prodotti devono essere conservate con cura in reparto, in attesa della consegna del prodotto da parte del fornitore.
 5. Le etichette di prodotti sospesi che, dopo attenta verifica all'interno del PdV, non risultano più esposti alla vendita, devono essere riportate in ufficio e consegnate al gerente o suo sostituto per la verifica di eventuale giacenza in anagrafica articolo nel programma Mersy. Qualora la giacenza risulti a "zero", l'etichetta andrà gettata; nel caso in cui risulti esservi giacenza, il gerente o suo sostituto deve verificare che il prodotto non sia stoccato in magazzino oppure esposto fuori banco negli appositi cestoni/mini roll per lo smaltimento. Nel caso in cui anche da quest'ultima verifica, da effettuare sempre prima dell'apertura del PdV, il prodotto non risulti essere presente, deve essere riportata la giacenza a "zero" nel programma Mersy e l'etichetta va gettata.
-

5. RITIRO MATERIALE FOTOGRAFICO (ove presente)

Qualora il cliente si presenti presso il negozio per il ritiro del materiale fotografico senza il relativo tagliando, è fatto obbligo chiedere allo stesso un documento di identità. Resta inteso infatti che le buste lavorate potranno essere ritirate **unicamente dalle persone indicate sulle stesse**.

6. ATTIVITA' QUOTIDIANE RIORDINO ASSISTITO

In riferimento alla precedente disposizione del 26/04/2022, avendo riscontrato ancora la mancanza del rispetto delle attività quotidiane, causando grossi problemi sull'allineamento delle giacenze e provocando elevate rotture di stock, con la presente invitiamo ad una puntuale e precisa applicazione del decalogo allegato.

Vi invitiamo pertanto a prendere visione dell'[allegato](#) e applicare scrupolosamente, per quanto di competenza, ciò che è contenuto nel decalogo, per evitare quanto sopra.

7. RIORDINO ASSISTITO BANCO TRADIZIONALE LATTICINI/SALUMI

In [allegato](#) potete trovare la procedura per il riordino automatico delle referenze del banco tradizionale latticini/salumi.

Vi invitiamo pertanto a prenderne visione e applicare scrupolosamente, per quanto di competenza, ciò che è contenuto nell'allegato.

8. PROCEDURA PER CONTROLLO QUANTITA' ORDINI

Al fine di evitare che vengano ordinate quantità errate, siamo a comunicare la procedura a cui devono attenersi gli operatori adibiti all'effettuazione degli ordini tramite il "terminalino intelligente":

1. Al termine dell'inserimento dell'ordine, selezionare l'icona per "riordinare", in alto a destra, come riportato [in allegato](#)
2. Successivamente selezionare "quantità" e successivamente "decescente", vedere [allegato](#)
3. Verificare quindi la congruità delle quantità, cioè che non vi siano quantità errate/eccessive, come [in allegato](#)

Vi invitiamo pertanto a prenderne accuratamente visione e formare adeguatamente il personale preposto.

9. PRODOTTI NON IDONEI ALLA VENDITA FERRERO

In riferimento a quanto previsto dall'Art. 16, comma A, del "Regolamento Interno Aziendale per Responsabili Punti Vendita" e dalla disposizione di data 19/10/2017, siamo a comunicare che i prodotti Ferrero, sotto riportati, vengono resi direttamente al fornitore Ferrero, qualora scaduti o rotti.

NUTELLA	KINDER PAN E CIOCC	FERRERO PRESTIGE
KINDER CIOCCOLATO	KINDER DELICE	RAFFAELLO
KINDER CEREALÈ	KINDER CARDS	FERRERO COLLECTION
KINDER BRIOSS	RÖCHER	TIC TAC
MC VITIES	DUPLO	NUT & GO
TRONKY	POCKET COFFEE	DELACRE
FERRERO BRIOSS	MONCHERI	ESTATHE
FIESTA		

La procedura da seguire è la seguente:

- I resi vengono ritirati da Ferrero, quando necessario, in accordo col PdV;
- Alla presenza del rappresentante Ferrero, viene effettuata la conta dei pezzi per referenza, sia dei prodotti consegnati in diretta, che di quelli consegnati dal magazzino di

Calcio;

- Vengono quindi sigillati i cartoni con Nastro Ferrero e messi da parte;
- Il cartone sigillato con Nastro Ferrero viene ritirato dal vettore al momento della consegna dell'ordine in diretta; contestualmente viene consegnata al PdV la bolla di reso, preparata da Ferrero.

Per quanto riguarda invece i prodotti freschi, sotto riportati, dovranno essere resi al magazzino Seven, secondo la procedura in essere.

346622001 KINDER PINGUI' X4 T120
89524001 KINDER FETTALATTE X5 G140
295508001 KINDER FETTALATTE X10 G280
92288001 KINDER FETTA PARADISO X4 G116
206795001 S/G KINDER CHOCOFRESH G105
346623001 KINDER PINGUI' COCCO X 4 120
232564001 KINDER MAXI KING NEW G105

10. PROCEDURA PALMARI SIGEP ROAD

A partire dal 18/02/2019 è fatto obbligo il rispetto, per quanto di competenza, della procedura sotto riportata.

Il Customer Seven fornisce a Blue City il foglio di carico (vedi allegato A), che viene successivamente consegnato all'autista, il quale deve verificare che i supporti caricati sul proprio mezzo corrispondano a quelli riportati sul foglio di carico (per singola destinazione).

Terminato il carico, tramite l'utilizzo del palmare, l'autista dovrà scannerizzare il codice a barre del foglio di spedizione (vedi allegato B) per avviare le attività di tracciatura.

L'autista dovrà inserire sul palmare il numero di supporti che va a caricare, controllando che la tipologia sia quella corretta.

Il Customer Seven sigilla il mezzo e lo certifica scannerizzando col palmare il Barcode del sigillo.

Terminata l'operazione l'autista vedrà sul proprio palmare l'elenco delle consegne da effettuare in ordine di sequenza di scarico.

A questo punto verrà automaticamente generata un email destinata ai PdV presenti sul foglio di viaggio, nella quale verrà comunicata la partenza ed una fascia oraria prevista per la consegna.

Quando l'autista arriva al PdV, alla presenza del Ricevitore merci, confermerà che l'automezzo è arrivato a destinazione, scannerizzando col palmare il Barcode del sigillo per certificarlo.

L'autista consegna le buste ed i sacchi alto valore al Ricevitore merci del PdV, il quale le traccerà con l'utilizzo del palmare.

Autista e Ricevitore merci, durante l'attività di scarico della merce, controllano e rilevano eventuali difformità nella consegna. È possibile segnalare le anomalie riscontrate in fase di scarico merce tramite la fotocamera del palmare. La fotografia verrà riportata sul rapportino di fine consegna. (Allegato E)

Eventuali Buste o Alto Valore che il PdV deve consegnare a Seven, verranno rilevate con il palmare scannerizzando l'apposito Barcode e automaticamente saranno tracciate.

Il Ricevitore merci dovrà prendere nota della quantità e del tipo delle cauzioni scaricate utilizzando lo strumento come in allegato (Allegato D) e comunicarle all'autista, il quale,

alla presenza del Ricevitore merci, dovrà inserirle sul palmare nell'apposita sezione (vedi allegato C).

Verranno immediatamente riportate eventuali differenze sul numero/tipo di cauzioni qualora non corrispondessero.

Inoltre il Ricevitore Merci comunicherà all'autista eventuali supporti resi, il quale dovrà inserire nell'apposita sezione la quantità delle cauzioni rese.

Terminato lo scarico, l'autista, insieme al Ricevitore Merci, sigilla l'automezzo e lo certifica scannerizzando con il palmare il Barcode del sigillo. Successivamente Ricevitore Merci dovrà inserire la propria firma sul palmare dove richiesto per certificare la fine della consegna.

A questo punto verrà generata un email verso il PdV contenente il rapportino della consegna (Allegato E).

[Consulta gli allegati qui](#)

11. PROCEDURA CONTENZIOSI CALCIO (Agorà)

Per la gestione dei resi della merce ricevuta dalle piattaforme di Calcio, si rimanda alla procedura del portale Agorà.

12. MODALITA' INVENTARIO REPARTI FRESCHI

Per consultare la procedura aprire l'[allegato](#).

13. PROCEDURA SLOW MOVING

Al fine di effettuare un miglior controllo sugli articoli "a rischio" di scadenza e ai prodotti non movimentati, si invita a prendere visione della seguente procedura:

- Ogni quindici giorni, l'ufficio promozioni predispone l'esportazione dati prodotti a sistema, relativi agli articoli in assortimento "continuativi" delle categorie grocery, cura casa e persona, freschi.
- In TaskSmarter arriva una e-mail contenente un link che si collega a due file, uno word e uno excel. Il file di word contiene le istruzioni da seguire attentamente per poter procedere con l'apertura del file excel. Dopodiché procedere con l'apertura del file excel, inserire il codice del proprio PdV, cliccare sul tasto VERIFICA e procedere al controllo.
- Procedere manualmente e personalmente al controllo dei prodotti posti in vendita riportati nell'elenco di excel, con particolare attenzione a quelli prossimi alla scadenza.
- Restituire il report al proprio Area Manager, che al momento del ritiro controllerà eventuali criticità e lo consegnerà in sede al Direttore Commerciale, sig. Tabarelli, per i correttivi del caso.

Si richiede di eseguire scrupolosamente la procedura sopra riportata, ogni qual volta Vi arriverà l'e-mail di notifica.

14. MODALITA' TRASFERIMENTO DI REPARTO

Per consultare la procedura a cui attenersi in merito al trasferimento di reparto della merce aprire l'[allegato](#).

15. PROCESSO PER LO SMALTIMENTO DEI PRODOTTI SOSPESI A NEGOZIO O A RETE

Per una corretta gestione dello smaltimento dei prodotti sospesi a negozio o a rete e riposizionati di prezzo, ovvero per i quali esce il cartellino cursore 09 formato A7 "OCCHIO AL PREZZO", la procedura da adottare è la seguente:

- I prodotti sospesi restano a scaffale evidenziati col cartellino "OCCHIO AL PREZZO" fino a quando non vengono sostituiti per aggiornamento del planogramma o per nuovi inserimenti (comunque per un periodo non superiore a 3 mesi);
- All'arrivo del planogramma o del nuovo inserimento, cercare di velocizzarne lo smaltimento:
 - Per QUANTITA' IMPORTANTI: spostandoli in cestone promozionale o testata;
 - Per QUANTITA' MODESTE (es.6/8 pezzi): Posizionandoli sul miniroll FINE SERIE cercando di rispettare la suddivisione merceologica;
 - Per PICCOLE QUANTITA' (es. meno di 6 pezzi): i prodotti vanno lasciati sullo scaffale riducendo di una fila un prodotto attiguo;
- Se i prodotti in questione sono lenti nello smaltimento o se ci sono problemi di scadenza ravvicinata, contattare il Product Manager di riferimento per spostare eventuali giacenze eccessive.

In particolare per quanto riguarda l'espositore FINE SERIE si raccomanda:

- che sia controllato giornalmente per togliere i cartelli dei prodotti esauriti e risistemare i prodotti in esposizione in modo che sia ordinato e pulito ristampando cartellini rovinati;
- essere allestito solo con le quantità di prodotto che permettono una corretta esposizione (se i prodotti sono troppi alleggerire l'esposizione e aggiungere i prodotti in eccesso in un secondo momento);
- esporre tutti i prezzi con il cartellino cursore 09 formato A 7 "OCCHIO AL PREZZO".

Si rammenta altresì che responsabile di questa attività in negozio è il capo sala e che il product manager di riferimento è il sig. Paolo Fratton.

16. PROCEDURA GESTIONE FRUTTA/VERDURA MACEDONIA

Si comunica ([Allegato D](#)) la procedura da applicare per la corretta gestione della frutta/verdura per macedonia.

Si invita a prenderne visione e applicare quanto contenuto nell'allegato, che deve essere messo in pratica da tutto il personale addetto.

17. MODALITA' RESO TRASFERIMENTO MERCE

Per la difficoltà ad individuare la provenienza dei roll/bancali inviati dalle filiali a magazzino, in caso di reso o trasferimento merce o attrezzatura, è fatto obbligo applicare sul roll in maniera ben visibile il cartello identificativo riportante la filiale mittente, il destinatario e la causale, utilizzando il modulo presente in Customer-Pro.

18. PROCEDURA RESO PANE

Di seguito la procedura a cui attenersi relativa alle operazioni di reso del pane. Tutte le sere, dopo la chiusura del punto vendita si dovrà:

- Prelevare dal cassetto del pane self le singole referenze, suddividerle per fornitore, pesarle singolarmente sulla bilancia di vendita e posizionare l'etichetta su di un foglio, sempre per singolo fornitore.
- Se il quantitativo da rendere è rilevante e non può essere posizionato sulla bilancia, si dovranno effettuare più pesate; in questo caso si dovrà inserire la somma totale sul terminalino (una riga per singola referenza).
- Una volta ultimata l'attività di pesatura, si dovrà accedere sul terminalino all'area "Movimenti vari", causale "Reso fornitore" e selezionare i fornitori coinvolti, inserendo le relative quantità.
- Si chiede di porre la massima attenzione a trasmettere le referenze di ogni fornitore: il sistema comunque avviserà se la referenza non appartiene al fornitore selezionato.
- Una volta concluso l'inserimento chiudere la procedura e procedere con la trasmissione.
- Al termine di questa operazione, si dovrà stampare la bolla assolutamente entro la sera stessa, per la corretta competenza del reso.
- Tutte le referenze avanzate a fine giornata andranno rese al fornitore indipendentemente dal quantitativo.

19. ERRORI DI CONSEGNA SEVEN

Gli errori di consegna di prodotti provenienti dal magazzino di Agorà devono essere gestiti tramite il "Portale Agorà".

Gli errori di consegna di prodotti provenienti dal magazzino Seven vanno inseriti nel portale "Bolle Poli".

20. PROCEDURA ATTIVITA' RICEVIMENTO MERCI

Siamo a comunicare la procedura a cui attenersi, relativa alle responsabilità di controllo e gestione delle movimentazioni della merce approvvigionata.

Le porte del ricevimento merci devono sempre rimanere chiuse. Quando non presenti attività di scarico/smaltimento cartoni, devono essere anche allarmate seguendo le seguenti indicazioni:

- Dall'apertura del mattino fino all'ultimo scarico previsto della mattinata e comunque non oltre le 12.00, le porte/portoni del magazzino possono rimanere disallarmate;
- Dopo l'ultimo scarico del mattino o comunque dalle 12.00 in poi, le porte/portoni del magazzino vanno allarmate e le chiavi dell'allarme devono essere consegnate in ufficio al gerente o suo sostituto;
- Dalle 12.00 fino a chiusura del PdV, ogni qualvolta vi fosse la necessità di aprire le porte/portoni per ulteriori scarichi merce, allontanamento rifiuti, smaltimento imballaggi ecc., le chiavi dell'allarme vanno richieste al gerente (o suo sostituto) e riconsegnate allo stesso a fine operazione.

I timbri e i sigilli in possesso al punto vendita devono obbligatoriamente essere custoditi in un luogo sicuro, non accessibile ai fornitori.

1. Tutti i fornitori dovranno aver accesso al punto vendita attraverso l'area di ricevimento. La merce deve essere accettata solo ed esclusivamente dopo avere espletato il controllo della corrispondenza tra ordine, DDT di consegna e relativa merce, all'interno delle fasce orarie giornaliere di ricevimento, 6.30-12.00.

Eventuali deroghe alla fascia oraria di cui sopra dovranno essere indicate dall' Area Manager di competenza.

L'area di ricevimento e controllo della merce deve essere tenuta in modo conforme alle normative igieniche, possibilmente distante dalla porta di ingresso e dotata di idonei mezzi per il controllo (cassette vuote pulite, carta per proteggere i prodotti, ecc).

I controlli qualitativi, non oggetto delle prossime specifiche, sono demandati agli addetti di reparto durante le fasi di rifornimento e stoccaggio.

CONTROLLO SIGILLO AUTOMEZZI

Punto Vendita:

1. Detiene il diritto e l'onere esclusivo alla rimozione e collocazione dei sigilli sugli automezzi;
2. È responsabile del controllo dell'integrità di tutti i sigilli apposti sull'automezzo, considerando che dovranno esserci tanti sigilli quanti sono gli sportelli/ribalte posteriori, teloni e/o sportelli laterali in dotazione del singolo mezzo di trasporto.
3. Per le consegne che non transitano per il magazzino Seven e che provengono direttamente dal magazzino secchi di Agorà deve verificare anche che il numero di serie dei sigilli apposti sull'automezzo coincida con quello indicato nel Foglio di Viaggio.
4. Nel caso di:
 - a. Ricevimento di un automezzo sprovvisto di sigillo o con sigillo rotto;
 - b. Mezzi provenienti dal magazzino secchi Agorà con sigilli indicanti un numero di serie non corrispondente a quello riportato nel Foglio di Viaggio;
 - c. Indisponibilità del sigillo di chiusura del camion in partenza dal punto vendita non può autorizzare lo scarico/partenza del camion prima di aver contattato telefonicamente:

- Il Responsabile della Logistica – Mauro Mozzato
- Il Responsabile dell'Ufficio Traffico - Walter Gionghi
- Il proprio Area Manager di riferimento nel caso in cui il responsabile designato sia momentaneamente assente.

NB: i sigilli assegnati ad una filiale non possono essere ceduti ad altre filiali. Nel caso in cui dovesse esserci bisogno di sigilli nuovi sarà sempre possibile procedere al riordino presso il Customer Seven Food.

[Consulta gli allegati qui](#)

21. PROCEDURA CONTROLLO FORNITORI DIRETTI CON CARICO IN NEGOZIO

Si elencano le attività correlate all'accettazione merce da fornitori diretti, da eseguire scrupolosamente per una corretta gestione di tutta la procedura:

PRIMA FASE – Accettazione della merce

- Controllare fisicamente la merce consegnata con il Documento Di Trasporto presente in allegato al bancale consegnato dal corriere;
- Controllare e spuntare tutti gli articoli con l'annotazione di eventuali anomalie sul documento, in corrispondenza del prodotto;
- Il DDT va timbrato con il timbro di ricevimento merce e firmato da parte di chi effettua il controllo;
- Qualora si riscontrino delle anomalie, fare una comunicazione nel Customer Pro

SECONDA FASE – Ricevimento merci in MeRSy

- La quantità di ogni prodotto indicata sul DDT deve essere caricata a sistema, richiamando l'ordine già presente in agenda ed apportando le eventuali modifiche emerse in fase di controllo della merce in entrata;
- E' importante che le quantità caricate corrispondano esattamente a quelle riscontrate allo scarico;
- Eventuali prodotti totalmente o parzialmente inevasi vanno modificati nel carico, inserendo quantità zero o la quantità effettivamente consegnata, a seconda del caso;
- Eventuali prodotti consegnati, ma non ordinati vanno aggiunti al carico, compatibilmente con l'assortimento del negozio.

TERZA FASE – Invio bolle in sede

- Una volta terminato il caricamento in MeRSy, i DDT vanno inviati in sede tramite l'apposita teca, normalmente utilizzata per tutte le bolle di consegna dei fornitori diretti.

Qualora nella consegna si siano riscontrate delle anomalie, opportunamente segnalate sul documento di consegna, a quest'ultimo dovrà essere allegato anche il rapportino del fax che dimostri la segnalazione dell'anomalia al fornitore.

22. MODIFICA VADEMECUM PER CONTROLLO SCADENZE A MEZZO TERMINALINO INTELLIGENTE

In riferimento alla nostra precedente disposizione di data 10/12/2018, relativa all'applicativo "*Controllo Scadenze*" su "terminalino intelligente" vi invitiamo a [prendere visione](#) delle modifiche riportate in rosso.

È fatto obbligo condividere detto documento con gli addetti al controllo giornaliero delle scadenze del reparto latticini self, della sala e del canale Regina (come da vademecum

allegati).

La mancata osservanza della presente disposizione comporterà l'applicazione dei provvedimenti disciplinari previsti dal CCNL.

23. ATTIVAZIONE SERVIZIO "TOO GOOD TO GO" (SPESA ALL'ULTIMO MINUTO)

In un'ottica di ottimizzazione degli sprechi del cibo verrà attivato un servizio che prevede la possibilità da parte dei clienti di acquistare un box contenente un determinato numero di prodotti, che sarebbero diventati "invendibili" il giorno successivo, ad un prezzo vantaggioso attraverso l'app Too Good To Go.

Con tale disposizione, a far data dalla presente, siamo a comunicare la procedura a cui attenersi, relativa all'attuazione del servizio Too Good To Go.

Dopo l'orario della chiusura delle prenotazioni dei box da parte del cliente sull'app Too Good To Go e prima dell'orario previsto per la consegna, il personale incaricato dal Responsabile del PdV dovrà accedere al portale:

<https://store.toogoodtogo.com/items/741093/dashboard> e verificare il numero di box venduti e di conseguenza da preparare.

Preparazione del box:

- Prelevare i prodotti da inserire in ogni box tra quelli invendibili il giorno successivo (es. brioches fresche o insalate pronte), in scadenza il giorno stesso oppure destinati alla beneficenza.
- Il valore totale dei prodotti deve essere il più vicino possibile ai 15 €, che è comunque il valore minimo che deve essere inserito (se il prodotto è bollinato viene considerato il prezzo intero).
- Passare i prodotti selezionati alla cassa e poi passare il codice Codice EAN agganciato al box (tutti i prodotti in esso contenuti saranno automaticamente scontati del 100%).
- Stornare manualmente eventuali sacchetti Bio presenti.
- La cassa valorizzerà come totale complessivo € 4,99, a questo punto si dovrà chiudere lo scontrino con la modalità di pagamento "COUPON".
- Inserire tutti i prodotti e lo scontrino nel box.
- Suddetta attività si svolgerà presso l'oblò, compreso il ritiro del box da parte del cliente con il codice prenotazione corrispondente sul sito, che non dovrà pagare in quanto il pagamento verrà fatto anticipatamente on line sul sito stesso.
- I box non ritirati vanno aperti e il contenuto in parte smaltito, in parte dato in beneficenza come da prassi in essere.
- Il giorno seguente stampare dal portale *TooGoodTogo/vendite*, la pagina riepilogativa con i box venduti, allegarla al modulo contabile dei Coupon e inserirla in prima nota.

La mancata osservanza di detta disposizione comporterà nei confronti dei trasgressori l'applicazione delle norme disciplinari previste dal C.C.N.L. in vigore.

Per eventuali informazioni/problemi relativamente alla procedura di cui sopra, vi invitiamo a prendere contatti con il Sig. Bauce Andrea.

24. MERCE PER BENEFICIENZA

In fase serale devono essere ritirati dai banchi assistiti i prodotti non vendibili il giorno seguente. Gli stessi devono essere pesati e/o contati e collocati nell'apposito contenitore per la beneficenza.

Al mattino devono inoltre essere ritirati dalla vendita i prodotti confezionati prossimi alla scadenza o danneggiati da cedere in beneficenza.

I contenitori con i prodotti ritirati dalla vendita andranno stoccati in cella frigorifera, nello spazio previsto, individuabile dal cartello "Merce in beneficenza". Al mattino gli addetti delle associazioni preposte al ritiro dei prodotti, si presenteranno al ricevimento merci, dove attenderanno che venga loro consegnata l'eventuale merce.

Contestualmente gli addetti delle associazione consegneranno i contenitori vuoti da utilizzare i giorni successivi. L'attività di consegna merce deve essere svolta dal gerente o dal suo sostituto.

Elenco prodotti autorizzati alla consegna:

REPARTO PANE/PIZZA

- Prodotti di ns. produzione dolce/salato (no pane)
- Prodotti confezionati industria

REPARTO GASTRONOMIA

- Prodotti della gastronomia calda

REPARTO ORTOFRUTTA

- Prodotti della 4° gamma
- Prodotti della 5° gamma ns. produzione

REPARTO GROCERY E LATTICINI SELF

- Prodotti prossimi alla scadenza
- Prodotti con confezione rovinata/schiacciata

25. MODALITA' RESO IMBALLI E RIFIUTI RICICLABILI A MAGAZZINO

Si rende noto che è fatto obbligo che tutti gli imballi a rendere debbano essere puntualmente e scrupolosamente controllati numericamente, oltre ad essere separati per tipologia, prima di essere spediti al magazzino Seven (vedi All. B "[Modalità reso imballaggi a magazzino](#)"), riportando i dati e compilando correttamente la bolla.

Rendiamo noto inoltre l'obbligo di effettuare un controllo sistematico in bolla degli imballi in entrata, apportando le eventuali correzioni in calce alla bolla stessa, qualora si riscontrassero delle differenze.

Si precisa che gli autisti hanno l'obbligo di ritirare solamente gli imballi assortiti come riportato nell'allegato e di rifiutare pertanto il carico di roll non conformi.

Si invita pertanto a dare la dovuta formazione e informazione al personale preposto.

26. MODALITA' GESTIONE KIT GASATORE E BOMBOLE

L'[allegato C](#) riporta la procedura corretta per la gestione delle attività inerenti la vendita del kit gasatore d'acqua e relative bombole-ricarica di Co2.

27. RITIRO DI RIFUTI DA APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE - D. Lgs. 152/2005

In seguito all'entrata in vigore del D. Lgs. 152/2005, i rivenditori di apparecchiature elettriche ed elettroniche sono tenuti, all'atto della vendita, a ritirare gratuitamente le eventuale apparecchiature vecchie, che il cliente potrà consegnare al rivenditore, in ragione di un nuovo acquisto equivalente, ossia che siano stati posti sul mercato per svolgere la stessa funzione.

Rientrano nei cosiddetti Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE) tutte le apparecchiature di questo tipo, di cui i proprietari vogliono disfarsi perché guaste, non più in uso o tecnicamente superate.

A. RITIRO DEI RAEE E LORO RAGGRUPPAMENTO PER IL TRASPORTO

I distributori al momento della vendita di una nuova apparecchiatura elettrica o elettronica assicurano il ritiro gratuito dell'apparecchiatura che viene sostituita. I distributori hanno l'obbligo di informare il cliente sulla gratuità del ritiro.

I RAEE vengono quindi raccolti presso il PdV in un contenitore identificato con apposito logo, posto in luogo coperto, idoneo e non accessibile a terzi.

I RAEE pericolosi dovranno essere fisicamente distinti.

Precisiamo che al momento del ritiro ogni RAEE deve essere integro, senza aver subito processi di disassemblaggio.

Il PdV che effettua il ritiro di RAEE deve adempiere all'obbligo di tenuta del registro di carico e scarico, mediante compilazione, all'atto del ritiro, di uno schedario numerato progressivamente, composto di due sezioni, che identificano rispettivamente il PdV (SEZIONE I A) ed il cliente con il rifiuto ritirato (SEZIONE I B)

RITIRO SEZIONE I A - Frontespizio:

Inserire i seguenti dati:

- Ragione Sociale del PdV e relative autorizzazioni
- Ubicazione del PdV
- Tipologia di RAEE gestiti
- N° di iscrizione all'Albo dei gestori dei rifiuti

RITIRO SEZIONE I B - Caratteristiche del rifiuto:

Inserire i seguenti dati:

- Descrizione della tipologia del rifiuto
- Il codice Europeo del rifiuto
- La data di presa in consegna del rifiuto

- Il nominativo del consumatore che conferisce il rifiuto
- L'indirizzo del consumatore che conferisce il rifiuto

B. TRASPORTO RAEE PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA

All'occorrenza (o comunque al raggiungimento di 3500 kg) i RAEE verranno trasportati presso i centri di raccolta da trasportatori autorizzati, con automezzi idonei.

Il trasferimento dal PdV verso i centri di raccolta, sarà accompagnato da un documento di trasporto, compilato dal PdV, numerato e redatto in tre copie.

Il documento di trasporto sarà compilato in ogni sua parte, datato e firmato dal PdV e dal trasportatore.

Al documento di trasporto dovrà essere allegata la copia fotostatica di tutte le schede dei RAEE trasportati.

A consegna effettuata, il trasportatore, provvederà a restituire al PdV una copia del documento di trasporto sottoscritta dall'addetto del centro di raccolta destinatario del RAEE.

Il PdV archivia nel "dox RAEE", conservato presso l'ufficio, copia del documento di trasporto e dei relativi schedari, per un periodo di tre anni dalla data di vidimazione del centro di raccolta.

Il Sig. Carraro (Responsabile Logistica) è il referente per la gestione di tutta la procedura sopra riportata, pertanto a lui andranno indirizzate tutte le richieste di chiarimenti, informazioni e quant'altro.

In caso di assenza del Sig. Carraro, contattare l'Area Manager.

28. CODIFICA ARTICOLI - TARA PRODOTTI

É emersa la necessità di standardizzare il più possibile la gestione delle tare dei vari reparti/tipologie di prodotti; di seguito la relativa procedura, con attività e reparti.

É importante prenderne visione e applicare scrupolosamente, per quanto di competenza, ciò che è contenuto nell'[allegato](#).

Per eventuali ulteriori informazioni, è possibile contattare il Product Manager di riferimento.

29. CALO PESO SALUMI

In seguito a delle verifiche effettuate nei PdV si è notato che alcuni salumi, nell'arco di una settimana - dieci giorni, presentano un calo peso superiore a quello previsto dalla rispettiva tara.

Si fa pertanto obbligo di riprezzare ogni settimana i prodotti elencati raccomandando che l'etichetta non copra gli ingredienti. Si ricorda inoltre che il termine minimo di conservazione da indicare sull'etichetta è di 60 gg.

In allegato elenchiamo tabella delle nuove tare da applicare ai prodotti indicati ([allegato A](#)).

30. INSERIMENTO PRODOTTI FRESCHI

Si comunica la corretta procedura a cui è fatto obbligo attenersi scrupolosamente in occasione dell'inserimento di nuovi prodotti destinati alla vendita al banco assistito latticini/salumi/gastronomia, pane/pizza/pasticceria e rosticceria.

- Le schede ingredienti vengono allegate automaticamente dai fornitori in DBUC, dove compilano la scheda di codifica;
- la scheda di codifica ha una parte dedicata agli ingredienti che viene compilata sempre dal fornitore;
- la scheda tecnica ingredienti è a disposizione della segreteria per il caricamento degli ingredienti a sistema.

La Segreteria commerciale è incaricata di:

- inserire gli ingredienti nell'apposito programma che aggiorna i totem dei pdv;
- inserire in bilancia eventuali ingredienti ove previsti (es. take away).

Solo dopo aver effettuato le operazioni sopra esposte, il prodotto potrà essere reso disponibile per l'inserimento e la rispettiva vendita nelle filiali.

I Product Manager, Gerenti e Capi-Reparto nel caso di nuovi inserimenti sono incaricati di:

- verificare che il contenuto della scheda ingredienti sia corretto e coerente con le indicazioni poste sull'imballo del prodotto;
- verificare che il contenuto dell'etichetta che esce dalla bilancia sia corretto e coerente con le indicazioni poste sull'imballo del prodotto e con la normativa di riferimento (es. giorni scadenza);
- verificare la correttezza delle indicazioni riportate sui cartelli informativi dei banchi assistiti (es. congelato/surgelato all'origine).

Ricordiamo inoltre che il fornitore dovrà essere informato in ordine all'obbligo di comunicarci tempestivamente qualsiasi variazione degli ingredienti e/o modifiche apportate al prodotto.

Per qualsiasi dubbio o chiarimento è possibile contattare il Sig. Casagrande, Responsabile Igiene Alimenti.

31. ETICHETTATURA FONDELLI SALUMI

Dal 08/10/2024 cambia la modalità di etichettatura dei fondelli dei salumi; è fatto obbligo applicare due etichette:

- la **prima** da emettere utilizzando il codice articolo, che di conseguenza riporta il nome originale del prodotto (esempio in allegato "Prosciutto di parma DOP");
- la **seconda** da emettere utilizzando il codice di lavorazione dei fondelli (esempio in allegato "Tagli di lavorazione prosc.crudo") e applicata parzialmente sopra la prima, in modo che copra il prezzo ed il codice EAN della stessa.



Si allega [tabella](#) dei codici fondelli referenze da abbinare.

32. GESTIONE PRODOTTI "CENTRO CUCINA SRL"

Si comunicano le modalità di gestione dei prodotti di gastronomia del fornitore Centro Cucina srl.

BANCO ASSISTITO

Dopo l'apertura delle confezioni originali valgono le seguenti shelf life:

- Referenze che contengono pesce (Es. paella, insalata di polpo, salmone, seppie con piselli e simili, ecc.) > tre giorni di presenza in vendita banco assistito.
- Per tutte le altre referenze (Es. lasagne, parmigiana, arrostiti, peperonata, ecc.) > cinque giorni di presenza in vendita banco assistito.

A riepilogo di quanto sopra si riporta la seguente tabella:

Tipologia di vendita	Prodotti a base di pesce	altri
Banco assistito (n° gg presenza a banco assistito)	<u>3</u> giorni	<u>5</u> giorni

TAKE AWAY (ove presente)

Per i prodotti al banco take away la shelf life è determinata dall'etichetta su cui compaiono le date di confezionamento e di scadenza (quest'ultima impostata dalla segreteria).

BOLLONE TAKE AWAY

Solo per le referenze TAKE AWAY, il giorno di scadenza, prima dell'apertura del negozio, ad ogni confezione va applicato il bollone sconto del 30%.

La merce esposta in vendita, in qualsiasi formula, non deve superare la data di scadenza riportata sull'etichetta della confezione originale.

Ogni giorno è necessario verificare la data di scadenza delle confezioni originali in giacenza, sia in cella che in vendita.

In presenza di prodotti con shelf life residua pari a:

- 3 giorni per i prodotti a base di pesce
- 4 giorni per i prodotti a base di panna (es. risotti, tortellini panna e prosciutto, spätzle,

pizzoccheri)

• 5 giorni per il resto dei prodotti

è obbligatorio aprire ed esporre al banco o confezionare per il take away, ove previsto.

Nel caso di quantitativi importanti, rivolgersi al PM di riferimento.

Ogni giorno, in fase di preapertura, sia per i prodotti del banco assistito sia per i prodotti take away (ove previsto), dovrà essere effettuato il controllo delle confezioni avanzate dal giorno prima.

Tutte le confezioni che hanno superato la shelf life indicata nel caso del banco assistito o la data di scadenza nel caso del take away dovranno essere tolte dalla vendita e gettate seguendo le regole della raccolta differenziata (no beneficenza).

Vale lo stesso per le confezioni che presentano anomalie o alterazioni.

33. CONSEGNE A DOMICILIO

Nell'ottica di favorire il cliente nel trasportare merci voluminose e/o ingombranti acquistate presso i nostri punti vendita, quali set giardino, dondoli, piscine, giochi giardino ingombranti ecc., il cliente potrà richiedere la consegna direttamente al proprio domicilio.

La procedura da adottare è la seguente:

- All'atto della richiesta di utilizzo del servizio consegna a domicilio, il prodotto deve essere presente nel PdV, affinché il cliente lo possa visionare e verificarne l'integrità;

- Passare alle casse i/il prodotto/i acquistato/i da consegnare presso il domicilio del cliente; al termine passare il codice ean corrispondente all'importo del viaggio, in base al peso dei colli da consegnare e se in provincia o fuori.

Eventuali articoli acquistati dal cliente e trasportati dallo stesso, devono essere digitati separatamente.

L'importo non varia per il numero dei colli, ma solo in funzione del peso complessivo da trasportare.

Per l'individuazione del peso, controllare sugli imballi l'indicazione del fornitore.

I prodotti ed il servizio di consegna devono essere totalmente pagati all'atto della prenotazione.

- Compilare il modulo allegato ed inviarlo all'indirizzo customerseven.food@gruppopoli.it.

Customer Seven invierà al punto vendita:

a) contrassegno spedizione, da stampare e applicare su ogni collo

b) distinta di spedizione, da stampare e consegnare al corriere al momento del ritiro

Si ricorda che gli articoli devono viaggiare imballati per evitare danni e/o rotture.

AMMINISTRAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI

1. METODO CORRETTO COMPILAZIONE D.D.T.

La compilazione dei D.D.T. è automatizzata (vedi manuale operativo). Rimangono a disposizione presso i PdV i bollettari dei DDT (Documenti di Trasporto). Il numero indicato nel campo "D.D.T." è un **progressivo annuale**, che parte da 1 e prosegue in successione da un bollettario ad un altro, fino a fine anno. Riveste comunque particolare importanza che il nome della filiale emittente sia sempre indicato dal compilatore, poiché la numerazione è identica per tutti i negozi (si consiglia di apporre già il timbro della filiale su tutte le pagine). Nel caso in cui il DDT occupi più pagine, il numero sarà differente per ognuna di esse. Vanno comunque indicati destinatario ed eventuale vettore e causale di trasporto su ogni copia e a piede di ogni pagina intermedia la dicitura "segue". A piede dell'ultima pagina del DDT vanno apposte le firme (destinatario e/o vettore) e l'indicazione del numero ed aspetto dei colli.

Qualora si commettano degli errori nella compilazione, il DDT deve essere annullato ed inviato alla sede senza la possibilità di recuperare la numerazione progressiva. All'atto della richiesta di un nuovo bollettario si dovrà quindi indicare il numero dell'ultimo DDT presente nel bollettario in via di esaurimento. Il bollettario terminato dovrà poi essere inviato in sede per l'archiviazione. PER QUALSIASI RICHIESTA DI CHIARIMENTO **CONTATTARE L'UFFICIO CONTABILITÀ**.

2. MODALITÀ CONTROLLO BOLLE

Avendo riscontrato in più occasioni la mancanza di un'attenta spunta delle bolle di consegna della merce nei PdV, **ovvero la mancanza della firma del destinatario o la mancanza del timbro di accettazione o la mancanza totale di spunta, firma e timbro di accettazione**, non saranno accettate bolle ove non si riscontri una corretta compilazione. Pertanto è fatto obbligo di far effettuare **solo ed esclusivamente da personale qualificato sistematicamente e scrupolosamente quanto segue**:

- controllo con relativa spunta della merce consegnata;
- apporre su ogni bolla la firma leggibile del destinatario;
- apporre il timbro con riserva di accettazione merce con la data esatta.

Le bolle incomplete verranno respinte.

3. DEMATERIALIZZAZIONE BOLLE

Per visionare le stesse, sarà necessario collegarsi al Portale Bolle ed accedere alla sezione Poli come spiegato nel manuale allegato.

All'autista verrà consegnata una distinta di spedizione (vedi [allegato A](#)), sulla quale verranno riportate le informazioni relative alla consegna, alla quantità e alla tipologia dei supporti presenti sul mezzo.

Tale documento dovrà essere timbrato e restituito all'autista.

Inoltre, verrà rilasciato al punto vendita un "Riepilogo Spedizione" (vedi [allegato B](#)), comprendente tutte le informazioni della consegna relativa al singolo punto vendita.

La mancata osservanza di detta disposizione comporterà, nei confronti dei trasgressori, l'applicazione delle norme disciplinari previste dal C.C.N.L. in vigore.

4. SALDO FATTURE VENDITA

Per evitare possibili disguidi con i clienti che rischiano di risultare lesivi dell'immagine aziendale nel rapporto con i propri clienti, si è deciso di adottare la seguente procedura:

- Fatture a credito per Enti e/o Associazioni: conseguentemente ad alcune contestazioni da parte degli Enti o Associazioni, che non riconoscevano il nome di chi aveva effettuato l'acquisto pertanto non hanno saldato la fattura, la procedura da adottare per i pagamenti differiti è la seguente:
 - chiedere copia della determinazione del dirigente che autorizza l'acquisto;
 - chiedere il tesserino di riconoscimento di chi effettua la spesa;
 - riportare il numero del tesserino sulla fattura;
 - fotocopiare un documento del cliente e allegarlo alla fattura.

N.B. Ricordiamo che il pagamento differito deve essere preventivamente autorizzato dal Sig. Poli Michele.

5. VERSAMENTI DENARO IN CASSAFORTE ELETTRONICA

E' fatto obbligo utilizzare il proprio ID e password per accedere alle funzioni della cassaforte ed eseguire le operazioni di deposito e versamento secondo la procedura in essere, l'unica registrazione cartacea richiesta riguarda la sovvenzione e i cambi moneta che dovrà essere riportata in fase di ricevimento e di versamento nell'apposito modulo: **DISTINTA GESTIONE SOVVENZIONE MONETA**, al termine di ogni mese il modulo compilato dovrà essere mandato in contabilità allegandolo alla prima nota.

6. ATTIVITÀ LEGATA ALLA PRIMA NOTA

Elenchiamo le attività correlate alla "prima nota" giornaliera, da eseguire scrupolosamente per una corretta compilazione della stessa:

PROCEDURA PER PdV CON CASSAFORTE ELETTRONICA

1. La sera precedente controllare sempre la conferma di avvenuta chiusura del programma di chiusura del PdV "TPNET" (per qualsiasi anomalia contattare tempestivamente il centro assistenza);

Il mattino:

1. Confrontare sempre i totali dei pagamenti elettronici su AMoney con i dati riportati sulla quadratura.
2. Eseguire "stampa di cassa" dalla cassaforte Elettronica per il controllo del fondo cassaforte. Riporre la stampa all'interno della cassaforte che riporta i dati relativi all'ora all'operatore alla data e all'importo totale contenuto in cassaforte.
3. Compilare l'apposito modulo per i Coupon e i Buoni Pasto;
4. Controllare le differenze cassa e in caso d'anomalie:
 - a) Controllare la corrispondenza dei dati tra la quadratura e quelli riportati nella

7. SPESE O ACQUISTI EFFETTUATI DALLE FILIALI

In considerazione della necessità di effettuare acquisti o di ricevere servizi esterni con pagamento immediato (ad esempio: servizi di lavanderia, duplicazioni chiavi, acquisti minuteria, ecc.) di seguito vengono riportate le modalità a cui attenersi:

- a) Per ogni acquisto di beni o prestazione di servizi è **necessario richiedere la fattura**.
 - b) Per piccoli importi spesso non è semplice ottenere l'emissione della fattura. In questo caso si dovrà richiedere, in alternativa, la ricevuta fiscale o lo scontrino. E' necessario che sulla fattura che il fornitore fa firmare, sia apposta la dicitura "**Pagato**", che ci mette al riparo da possibili contestazioni successive.
 - c) L'importo di dette fatture, ricevute fiscali o scontrini andrà indicato in prima nota, come giustificazione del minor versamento, aggiungendo una breve spiegazione nelle note manuali. In questo modo non verrà visualizzata alcuna differenza di cassa.
 - d) Quanto sopra deve essere autorizzato di volta in volta preventivamente dall'Area Manager.
-

8. PREVENZIONE DI ATTACCHI INFORMATICI

Si stanno intensificando a livello globale gli attacchi informatici nei confronti di molte aziende. Una situazione particolarmente critica è rappresentata da programmi malevoli, più comunemente malware, che riescono a criptare i data base dei programmi ed inibirne il loro funzionamento. I criminali informatici puntano a paralizzare le funzioni critiche aziendali ad ottenere un riscatto in denaro per il ripristino dei programmi.

Considerato che uno dei veicoli principali per l'installazione dei malware è il sistema di posta elettronica, vi invitiamo a seguire scrupolosamente le seguenti regole:

- Prestare massima attenzione a mail contenenti allegati con estensioni "exe" o comunque diverse dai più comuni file con estensione "pdf", "xlsx", "docx" etc.
- Prestare attenzione ad allegati compressi come ad esempio quelli in formato "zip"
- Diffidare delle mail contenenti link a pagine web che richiedono di scaricare file o di inserire dati personali o il proprio indirizzo di mail
- Diffidare dalle richieste di credenziali quali pin, password nome utente o dati bancari. Ormai nessuno promuove più queste richieste on-line
- Verificare la composizione del testo e l'ortografia: spesso i messaggi sono scritti attraverso traduttori automatici o sono composti da soggetti stranieri ed è abbastanza semplice intuirlo dalla formulazione dei testi
- Verificare il mittente del messaggio: le precauzioni sopra indicate assumono diversa rilevanza in funzione del mittente del messaggio e dal fatto che sia persona conosciuta o meno. E comunque da considerare che spesso i malintenzionati riescono a far apparire un nome mittente differente da quello reale
- Seguire le disposizioni aziendali in merito alla modifica periodica della password di accesso ai sistemi e le altre indicazioni riguardanti l'utilizzo dei sistemi informatici

In qualsiasi caso di un ben che minimo sospetto riguardante la possibile violazione delle credenziali personali o dell'avvio di procedure, anche involontarie, di caricamento dati o di installazione di programmi, contattare immediatamente gli addetti dei sistemi informativi.

9. UTILIZZO COLLEGAMENTI TELEMATICI

In considerazione dello stretto vincolo funzionale esistente tra i beni aziendali e l'attività lavorativa che non consente l'utilizzo dei medesimi per scopi diversi dalle necessità produttive e che ogni abuso può essere sanzionato a termini di legge e di Contratto Collettivo, si vuole rimarcare che con il termine "bene/strumento aziendale" deve intendersi qualsiasi oggetto organizzato dall'imprenditore a fini produttivi. Pertanto, nella definizione di bene aziendale rientrano non solo i personal computer assegnati nella postazione di lavoro ai collaboratori, ma anche i sistemi operativi, i software, i collegamenti telematici e quant'altro installato sugli stessi.

Tutto ciò premesso, considerando l'obbligo di diligenza e fedeltà in capo ai collaboratori stessi, così come stabilito dal C.C.N.L. e dalla normativa vigente, si intende vietare l'utilizzo dei collegamenti telematici (posta Internet, navigazione, ecc.) per scopi personali o per qualsiasi finalità non funzionale all'attività lavorativa.

E' installato un sistema di rilevazione degli accessi alla rete Internet con lo scopo di:

- ottimizzare gli accessi alla rete medesima, mediante memorizzazione della pagine di uso comune e quotidiano;
- abilitare/disabilitare taluni collaboratori all'utilizzo di Internet;
- protezione dagli accessi esterni.

Per effettuare tali funzioni, detto software archivia, e permette di visualizzare, tutti i collegamenti effettuati sulla rete da ciascun soggetto abilitato.

10. AUTORIZZAZIONE PER PROCEDURE DI CASSA

A seguito di truffe attuate nei confronti dell'azienda, per qualsiasi richiesta proveniente anche dalla sede per:

- Test/prove su sistemi di cassa
- Test/prove pagamenti vari
- Test/prove promozioni
- Prelievi di denaro
- Attivazioni di carte, ecc.
- Ecc.,

si dovrà chiedere autorizzazione al sig. Bauce o, in sua assenza, all'Area Manager di competenza.

11. PROCEDURA UTILIZZO TELEFONO SMARTPHONE

É fatto obbligo il rispetto, della procedura sotto riportata, per l'utilizzo del telefono smartphone in dotazione.

- Il telefono smartphone deve essere sempre portato con sé dal gerente o in sua assenza dal vige gerente o dalla persona di presidio;
- Il telefono smartphone deve essere utilizzato per: compilazione check list, invio fotografie, lettura rapida della posta, utilizzo Teams;
- A fine giornata Il telefono smartphone deve essere riposto in ufficio e messo in carica
- A fine giornata deve essere compilato il modulo "Rilevazione terminalini e smartphone"

Vi invitiamo pertanto a prendere accuratamente visione di quanto sopra e formare adeguatamente il personale coinvolto. Per eventuali problemi di utilizzo dello smartphone, vi invitiamo a contattare:

per problemi informatici, la sede - ufficio sistemi informativi

per problemi con app Risksmarter, ufficio ODL

12. PROCEDURA POSTA INTERNA

Si comunica la procedura da seguire, per la gestione della posta in partenza dal PdV verso la sede.

La posta dovrà essere suddivisa in 2 apposite buste di plastica autosigillanti diverse per i seguenti destinatari:

1. Uff. Risorse Umane/Paghe;
2. Uffici Sede, intendendo:
 - a) Uff. Acquisti
 - b) Uff. Vendite
 - c) Marketing
 - d) Tecnico
 - e) Amministrazione
 - f) CED/Sistemi Informativi
 - e) Magazzino (indicare M1 o M5)

É obbligo suddividere la documentazione per gli uffici sopra menzionati in singole buste di carta con l'indicazione dell'ufficio destinatario, prima di inserirla nella busta autosigillante.

Gli addetti dell'ufficio amministrazione avranno il compito di aprire le buste autosigillanti, smistando per competenza la posta nelle apposite caselle di ogni ufficio.

Ricordiamo che sulla busta autosigillante dovranno essere sempre indicati chiaramente la filiale mittente e l'ufficio destinatario (Uff. Risorse Umane/Paghe o Uffici Sede).

UFFICIO TECNICO

1. GESTIONE ATTREZZATURA E MATERIALE TECNICO IN ESUBERO

Per l'attrezzatura e il materiale tecnico in esubero presente nelle filiali di cui non si prevede l'utilizzo, si dovrà fare riferimento al proprio Area Manager o al Product Manager di competenza, che daranno le dovute istruzioni in merito.

2. NUOVO APPLICATIVO NEW CUSTOMER

È attivo il nuovo applicativo New Customer, per la richiesta di nuove attrezzature e assistenza tecnica presso la filiale.

In [allegato](#) la relativa "Guida", già illustrata e spiegata, unitamente alla procedura da seguire per la chiusura delle attività di assistenza tecnica e per il sollecito di un'attività scaduta.

Rendiamo noto che settimanalmente verrà inviato un report alla direzione aziendale, con l'elenco delle richieste "scadute e non sollecitate", nonché delle attività "in attesa di rapportino".

Per eventuali ulteriori informazioni, è possibile contattare l'Ufficio Tecnico.

3. INTERVENTI DI MANUTENZIONE PRESSO I PdV

Di seguito le norme comportamentali a cui ogni manutentore deve scrupolosamente attenersi nello svolgere gli interventi presso tutti i Punti Vendita del Gruppo Poli, precisando che ad ogni fornitore è stata inviata lettera informativa in merito:

1. Il manutentore, prima di iniziare i lavori, deve presentarsi tassativamente al Responsabile del Punto Vendita, o suo sostituto, fissando pertanto l'orario di inizio del proprio intervento;
2. A fine lavori il manutentore deve tassativamente compilare un rapportino di lavoro, che sarà timbrato e firmato dal Responsabile del Punto Vendita, o suo sostituto, segnalando l'orario di fine lavoro, la descrizione dell'attività svolta ed il materiale utilizzato;
3. Qualora si rendesse necessario cambiare attrezzature o parte di esse, il manutentore è tenuto a far visionare i pezzi sostituiti al Responsabile del Punto Vendita, o suo sostituto. Il materiale di risulta dovrà essere successivamente smaltito dal manutentore evitando di lasciare rifiuti nel Punto Vendita; in caso contrario verrà chiesto di ritornare a ritirarli;
4. Poiché in ogni Punto Vendita è presente il "Registro dei controlli periodici" legati alla sicurezza, il manutentore incaricato a tali attività dovrà richiedere al Responsabile del Punto Vendita detto registro, che andrà timbrato e firmato, per garantire i controlli nel rispetto delle leggi vigenti;
5. Si ribadisce che il personale addetto ai lavori deve tassativamente essere munito di tesserino di riconoscimento e dotato di DPI a norma di legge. Il mancato rispetto di quanto sopra riportato sarà motivo di immediato allontanamento dal luogo di lavoro e di segnalazione immediata all'Ufficio Tecnico.

Si richiede di controllare scrupolosamente che quanto sopra venga applicato e rispettato; eventuali inadempienze andranno immediatamente segnalate all'Ufficio Tecnico, Sig. Alessandro Belli.

4. MULTIPRESE ELETTRICHE

È assolutamente vietato utilizzare autonomamente nel punto vendita multiprese elettriche, se non in seguito ad autorizzazione dell'Ufficio Tecnico o dei Sistemi Informativi.

Quanto sopra si rende necessario per evitare gravi danni, in cui si può incorrere, per l'uso errato delle stesse, come il surriscaldamento per sovraccarico di tensione elettrica.

L'unica eccezione riguarda l'ufficio, dove è consentito collegare delle multiprese, a condizione che non siano connesse alle prese rosse.

5. NUOVA PROCEDURA COMUNICAZIONE SINISTRI

In riferimento a quanto previsto dall'art. 54 del Regolamento per i Responsabili dei Punti Vendita "Comunicazione danni a terzi", in [allegato](#) la procedura aggiornata da seguire in caso di danno verso terzi o da terzi verso il Gruppo Poli, nonché la relativa modulistica da utilizzare.

6. PROCEDURA PER LA COMUNICAZIONE DI SINISTRI PER MANCATO FREDDO

Attività in carico al Punto Vendita:

- Contattare immediatamente l'ufficio tecnico o il Sig. Calovi, se fuori orario d'ufficio, contestualmente avvisare l'area Manager di competenza
 - Successivamente, al fine di organizzare l'intervento di riparazione, inserire la richiesta nel portale gestionale dedicato alle comunicazioni con l'ufficio tecnico (New Customer), come da normale prassi, specificando se è stato contattato il Sig. Calovi
 - Inviare immediatamente e-mail a: Uff.tecnico@gruppopoli.it con le foto della merce danneggiata
 - Inserire con causale "700500 - ROTTURA FRIGO" all'interno dei movimenti vari di mersy tutte le referenze oggetto di distruzione con relativa quantità e trasmettere
 - Successivamente comunicare all'ufficio controllo di gestione (sergio.delpin@gruppopoli.it e federico.segatta@gruppopoli.it) l'avvenuta conclusione dell'attività.
-

7. RICHIESTE ABITI RESPONSABILI PdV

Di seguito la procedura in vigore dal 16/09/2024, per gli ordini degli abiti, presso il fornitore "Sorelle Ramonda":

- Formulare richiesta di nuovi abiti utilizzando la sezione richiesta attrezzatura in "New Customer", indicando il proprio nominativo e il punto vendita prescelto per la fornitura e successivo ritiro degli abiti;
- L'ufficio tecnico provvederà ad inviare sulla posta riservata del gerente un ordine di acquisto debitamente autorizzato per quanto richiesto;
- Recarsi presso il negozio più vicino tra quelli sottoelencati, previa autorizzazione del proprio Area Manager;
- Presentarsi presso l'ufficio del negozio prescelto con l'ordine di acquisto e le proprie credenziali (badge e C.I.);
- L'addetto del negozio "Sorelle Ramonda" provvederà alla verifica delle taglie; contestualmente lasciare numero di telefono per il ritiro degli abiti una volta pronti.
- Tempo stimato per la consegna 15/20 gg dall'ordine;
- Attenzione alla corretta fatturazione che dovrà essere quella della società di appartenenza, come riportata sul buono d'acquisto.

L'Area Manager è a disposizione per eventuali chiarimenti in merito.

Punti vendita "Sorelle Ramonda":

SORAM SPA

TRENTO 38121 - Via Brennero, 320 - **Tel.** 0461821156 - mail: trento@soram.it

Referenti negozio: Potrich Fabio – Lunelli Nicola

RAMONDA TESSILE SPA

ROVERETO 38068 -Via Maioliche, 53 - **Tel.** 0464430777 - mail: rovereto@ramondatessile.it

Referenti negozio: Stocco Luca – Coratelli Nicola

SORAM SPA

BOLZANO 39121 - Via G.Galilei, 20 - **Tel.** 0471919763 - mail: bolzano@soram.it

Referenti negozio: Iobstraibizer Giampietro – Savio Davide

SORELLE RAMONDA SPA

BUSSOLENGO 37012 - Via dall'Oca Bianca,3 - **Tel.** 0456702366 - mail:

bussolengo@sorelleramonda.com

Referenti negozio: Girardi Tommaso – Bentivoglio Mario

SORAM SPA

VARNA 39040 - Via Brennero, 35 - **Tel.** 0472278308- mail: varna@soram.it

Referenti negozio: Covi David – Santin Christian

RELAZIONE CON ESTERNI

1. DIVULGAZIONI INFORMAZIONI

Si richiama l'attenzione su informazioni che sistematicamente vengono passate ai rappresentanti o fornitori, che frequentano i punti vendita.

Il contenuto delle circolari, come più volte segnalato, non va in alcun modo divulgato ad estranei all'Azienda, se non previo autorizzazione degli uffici competenti.

Avendo riscontrato che notizie riservate hanno provocato seri problemi in fase di contrattazione, è fatto **obbligo di osservare nel modo più scrupoloso il segreto d'ufficio**, così come previsto dal C.C.N.L..

2. VISITE VENDITORI/RAPPRESENTANTI c/o PdV

In considerazione dei problemi riscontrati dalle visite di venditori o di rappresentanti presso i PdV in orari non sempre adeguati, e più precisamente durante l'orario della pausa pranzo, è fatto obbligo che tutti i rappresentanti e venditori visitino il PdV, per eventuali riordino merci, esposizioni, ecc., solo ed esclusivamente quando sia garantita la presenza del gerente o del suo vice.

Per ovvie ragioni di carattere organizzativo, è opportuno, salvo casi di forza maggiore, che sia garantita la presenza anche dell'addetto al reparto interessato.

Per i magazzini Regina i rappresentanti e venditori saranno invitati a telefonare preventivamente al PdV per concordare la visita.

3. CONSEGNA INFORMATIVA SICUREZZA A RAPPRESENTANTI/VISUAL MERCANDISER

In ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008, si indica la procedura a cui attenersi per la consegna di **un'apposita informativa** a utenti esterni, quali rappresentanti e visual merchandiser, che per fini lavorativi devono accedere ai nostri locali aziendali:

- Stampare dalla sezione "Modulistica" di Customer-Pro due copie del modulo "Informativa in materia di sicurezza sul lavoro per rappresentanti/Visual merchandiser";
- Far compilare e firmare una copia al rappresentante / visual merchandiser, dopo che lui ne abbia preso visione;
- Consegnare la seconda copia per conoscenza al rappresentante / visual merchandiser;
- Archiviare il modulo compilato e firmato nell'apposito raccoglitore "Informativa sicurezza", predisposto a tal fine.

L'informativa va consegnata ad ogni **nuovo** rappresentante / visual merchandiser, che abbia accesso ai nostri locali aziendali.

4. SERVIZIO CARICAMENTO SCAFFALI (ove presente)

É **tassativamente vietato far accedere** ai locali aziendali personale delle aziende esterne **con zainetti e/o borse varie**.

Eventuali contenitori per effetti personali andranno consegnati all'inizio del servizio direttamente all'assistente serale, il quale provvederà a depositarli presso l'ufficio o l'oblò e a riconsegnarli alla fine del servizio medesimo.

In Customer-Pro è presente il modulo da compilare obbligatoriamente e puntualmente, all'entrata e all'uscita di **tutti** gli addetti al servizio di caricamento scaffali.

Si precisa che, per ottemperare a quanto previsto in materia di sicurezza interna, gli addetti al servizio medesimo andranno accompagnati all'uscita del negozio alla fine del proprio servizio.

5. TESSERE RICONOSCIMENTO ADDETTI CARICAMENTO AZIENDE APPALTATRICI (ove presente)

Le aziende appaltatrici forniscono ai loro addetti al caricamento un tesserino di riconoscimento personalizzato.

All'atto dell'apposizione della firma sull'apposito modulo "*Accesso addetti caricamento scaffali PdV...*" è fatto obbligo verificare la presenza di detto cartellino per ogni operatore, nonché dei dati riportati.

Chi ne fosse sprovvisto non potrà accedere al luogo di lavoro, quindi andrà allontanato e si dovrà darne immediata notizia al proprio Area Manager.

6. SERVIZIO DI PULIZIA

É **tassativamente vietato far accedere** ai locali aziendali personale delle aziende esterne **con zainetti e/o borse varie**.

Eventuali contenitori per effetti personali andranno consegnati all'inizio del servizio direttamente al gerente o suo sostituto o all'assistente serale, i quali provvederanno a depositarli presso l'ufficio o l'oblò e a riconsegnarli alla fine del servizio medesimo.

In Customer-Pro è presente il modulo da compilare obbligatoriamente e puntualmente, all'entrata e all'uscita di **tutti** gli addetti al servizio di pulizia (con o senza borse).

Si precisa che, per ottemperare a quanto previsto in materia di sicurezza interna, gli addetti al servizio medesimo alla fine del proprio servizio:

- se in orario serale andranno accompagnati all'uscita del negozio
- se in orario diurno, verrà loro indicata l'uscita da utilizzare

7. MATERIALE E ATTREZZATURA DITTE APPALTATRICI

È fatto obbligo a tutto il personale lasciare libero lo spazio dedicato al deposito/stazionamento di quanto in oggetto (es. lavapavimenti, transpallet).

Il Responsabile del punto vendita è incaricato al controllo dell'osservanza della presente disposizione contestualmente al piano di emergenza di ciascun PdV.

8. TESSERINO DI RICONOSCIMENTO PER LE IMPRESE CHE OPERANO IN REGIME DI APPALTO O SUBAPPALTO

La Legge 136 del 13/08/2010 ha integrato le disposizioni in materia di tessera di riconoscimento per l'identificazione degli addetti che operano in regime di appalto o subappalto.

Le nuove disposizioni prevedono che dal 07/09/2010 la tessera di riconoscimento dovrà contenere:

per i **lavoratori dipendenti** (occupati dall'impresa appaltatrice o subappaltatrice):

- le generalità del lavoratore
- fotografia del lavoratore
- l'indicazione del datore di lavoro
- la data di assunzione
- (in caso di subappalto) **l'autorizzazione**

per i lavoratori autonomi:

- le proprie generalità
- la propria fotografia
- l'indicazione del committente

Il Responsabile della filiale (o il sostituto, in sua assenza), è tenuto al **controllo** dei lavoratori in appalto e qualora riscontrasse la presenza di **addetti**, che operano all'interno del negozio per manutenzioni, riparazioni o servizi vari, **privi della tessera di riconoscimento o non completa**, dovrà segnalare immediatamente il fatto **all'Ufficio Tecnico**, per concordare le **modalità di allontanamento** degli stessi, che ricordiamo non sono autorizzati a prendere servizio.

In caso di violazione degli obblighi di esposizione della tessera di riconoscimento, il datore di lavoro è punito con una sanzione da € 100,00 a € 500,00 e il lavoratore con una sanzione da € 50,00 a € 300,00.

Di quanto sopra sono stati informati tutti i nostri fornitori.

9. QUERELE PER FURTI

Si comunica che la sentenza n. 40354 delle Sezioni Unite della Cassazione ha decretato che il direttore di un supermercato può querelare il ladro, anche se non è il proprietario o il legale rappresentante della società, in quanto comunque "*persona offesa legittimata alla proposizione della querela è anche il responsabile dell'esercizio stesso, quando abbia l'autonomo potere di custodire, gestire, alienare la merce.*"

Pertanto non sarà più necessario richiedere la delega al nostro legale rappresentante, qualora si proceda con una denuncia nei confronti di ladri sorpresi a rubare all'interno dei nostri punti vendita.

Si consiglia di portare con sé copia dei riferimenti della sentenza (o semplicemente copia del presente testo) nel momento in cui ci si reca ad effettuare la querela.

Resta inteso che prima di procedere alla querela, si dovrà richiedere di volta in volta l'autorizzazione del Sig. Casagrande, tramite il proprio Area Manager.

10. INTERVISTE ORGANI DI INFORMAZIONE

Avendo riscontrato un incremento sempre maggiore di richieste per il rilascio di interviste a cura degli organi d'informazione, quali TV, giornali e radio, direttamente nel punto di vendita, e dovendo necessariamente garantire coerenza e omogeneità, nonché ufficialità nelle informazioni date, si rende necessario evitare il rilascio di dichiarazioni, bensì invitare gli stessi a mettersi in contatto con la direzione, e più precisamente:

- Sig. Poli Mauro
- Sig. Casagrande Roberto

presso la sede a Trento – Via Alto Adige n. 242

11. ACCESSO AI LOCALI AZIENDALI DI: rappresentanti, venditori, addetti rilevazione prezzi, artigiani, operai e fornitori di qualsiasi servizio

É **tassativamente vietato far accedere** ai locali aziendali personale di qualsiasi azienda esterna, di cui all'oggetto, senza aver preventivamente adottato quanto previsto dalla seguente procedura, fatta eccezione per il personale appartenente al Gruppo Poli, per i quali vi è comunque l'obbligo di presentarsi al Responsabile del PdV (o suo sostituto) all'arrivo in filiale.

Tutto il personale di aziende esterne, al momento dell'ingresso in azienda, deve rivolgersi al Responsabile del PdV (o suo sostituto), il quale provvederà a:

- Consegnare un "PASS VISITATORE" numerato;
- Compilare puntualmente l'apposito registro dei visitatori (allegato fac-simile).

L'Area Manager è a disposizione per ulteriori informazioni in merito.