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'apposto 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 nuovo 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 "decrescente", 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 CIOC	FERRERO PRESTIGE
KINDER CIOCCOLATO	KINDER DELICE	RAFFAELLO
KINDER CEREALè	KINDER CARDS	FERRERO COLLECTION
KINDER BRIOSS	ROCHER	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. É 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 controllerò eventuali criticità e Io consegnerò 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. É 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 vogliano 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, arrosti, 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)	3 giorni	5 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.