

LA SPESA CORRE A CASA TUA

Regolamento del servizio di spesa a domicilio Gulliver

Documento da tenere disponibile in punto vendita.

1. Oggetto del servizio

Il servizio "La spesa corre a casa tua" consente ai clienti dei punti vendita Gulliver aderenti di ricevere la spesa direttamente a domicilio, secondo le modalità, i costi e le condizioni indicate nel presente regolamento.

Il servizio è disponibile esclusivamente presso i punti vendita che lo prevedono ed è soggetto alla disponibilità e all'organizzazione operativa del singolo punto vendita.

2. Clienti che possono accedere al servizio

Il servizio di spesa a domicilio è riservato ai possessori di Gulli Card.

La Gulli Card deve essere presentata alla cassa in caso di spesa effettuata direttamente in negozio, oppure comunicata al momento dell'ordine in caso di richiesta telefonica.

I clienti non ancora in possesso della Gulli Card possono richiederla in cassa oppure tramite il sito supergulliver.it.

3. Modalità di richiesta del servizio

3.1 Spesa effettuata in negozio

Il cliente effettua la spesa direttamente nel punto vendita, come di consueto. Al momento del pagamento, presentando la Gulli Card, può richiedere alla cassa la consegna a domicilio della spesa.

In questo caso non viene applicato il contributo previsto per la gestione dell'ordine telefonico.

3.2 Ordine telefonico

Il cliente può contattare telefonicamente il punto vendita e comunicare la lista dei prodotti desiderati.

Per gli ordini telefonici è previsto un contributo di servizio pari a 2 EUR, aggiuntivo rispetto agli eventuali costi di consegna, salvo le agevolazioni previste dal presente regolamento.

Il contributo di 2 EUR è applicato per la gestione dell'ordine telefonico e non viene applicato quando la spesa viene effettuata direttamente dal cliente in negozio.

Gli ordini telefonici sono soggetti alla disponibilità e all'organizzazione del punto vendita.

Qualora il cliente invii al punto vendita una lista della spesa tramite email e il punto vendita accetti la richiesta, questa sarà considerata ai fini del servizio come un ordine telefonico e sarà soggetta alle stesse condizioni economiche, salvo le agevolazioni previste dal presente regolamento.

4. Fasce orarie e organizzazione del servizio

Il servizio è soggetto a disponibilità e organizzazione del punto vendita.

Gli orari per la ricezione degli ordini telefonici e le fasce di consegna possono variare in base al punto vendita, alla zona servita, al numero di richieste ricevute e alle esigenze operative.

Il cliente potrà ricevere indicazioni più precise direttamente dal punto vendita al momento della richiesta del servizio.

Eventuali richieste specifiche di giorno o fascia oraria di consegna potranno essere valutate dal punto vendita, compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

5. Area di consegna

La consegna è disponibile entro un raggio massimo di 15 km dal punto vendita presso cui viene effettuato l'ordine o richiesta la consegna.

Il punto vendita potrà verificare la possibilità di consegna in base all'indirizzo comunicato dal cliente.

6. Spesa minima

Per accedere al servizio è prevista una spesa minima di 50 EUR.

Il valore della spesa è calcolato sull'importo complessivo dei prodotti acquistati o ordinati, al netto degli eventuali costi di servizio e di consegna.

7. Costi di consegna

Il costo della consegna è così definito:

- **6 EUR** per spese fino a 100 EUR;
- **consegna gratuita** per spese superiori a 100 EUR;
- **consegna gratuita per clienti con disabilità o invalidità certificata, previa presentazione di idonea documentazione.**

Per gli ordini telefonici resta comunque previsto il contributo di servizio di 2 EUR, salvo diverse comunicazioni, iniziative promozionali o agevolazioni indicate nel presente regolamento. Lo stesso contributo si applica anche alle liste della spesa inviate tramite email, se accettate dal punto vendita, in quanto assimilate agli ordini telefonici ai fini del servizio.

Per i clienti con disabilità o invalidità certificata, la gratuità comprende sia il costo di consegna sia il contributo di servizio di 2 EUR eventualmente previsto per ordini telefonici o liste inviate tramite email accettate dal punto vendita.

Restano invece a carico del cliente gli eventuali costi aggiuntivi per fardelli di acqua o bibite oltre i 3 inclusi e per confezioni voluminose, come indicato nella sezione 8.

7.1 Convenzioni e accordi specifici

In presenza di convenzioni o accordi specifici tra Gulliver/Alfi ed enti, amministrazioni, associazioni o altre realtà territoriali, potranno essere applicate condizioni dedicate rispetto ai costi o alle modalità del servizio. Il cliente potrà verificarle direttamente presso il punto vendita o attraverso le informazioni fornite dall'ente promotore della convenzione.

8. Fardelli, colli extra e confezioni voluminose

Il servizio include il trasporto fino a 3 fardelli di acqua o bibite, ad esempio acqua, bibite gasate o altre bevande confezionate assimilabili.

Per ogni fardello di acqua o bibite oltre i 3 inclusi e per ogni confezione voluminosa è previsto un costo aggiuntivo di 2 EUR.

I 3 fardelli inclusi si riferiscono esclusivamente ai fardelli di acqua o bibite. Le confezioni voluminose o particolarmente pesanti, come pellet, lettiere, mangimi, cartoni/casse di birra e articoli simili, non rientrano nei 3 fardelli inclusi e prevedono il costo aggiuntivo di 2 EUR ciascuna.

Per confezioni voluminose si intendono, a titolo esemplificativo:

- sacchi di pellet;
- cartoni/casse di birra e altre bevande non assimilabili ai fardelli inclusi;
- sacchi di lettiera per animali;
- sacchi di mangimi per animali;
- articoli particolarmente ingombranti o pesanti.

Il punto vendita potrà valutare eventuali casi particolari in base al volume, al peso e alla possibilità di trasporto in sicurezza, **anche limitando quantità non compatibili con una normale spesa familiare.**

9. Prodotti esclusi dal servizio

Per motivi di sicurezza alimentare e corretta conservazione dei prodotti, non sono consegnabili tramite il servizio di spesa a domicilio:

- gelati;
- surgelati;
- terricci;
- concimi.

Eventuali ulteriori prodotti o acquisti particolari potranno essere esclusi o subordinati ad autorizzazione preventiva del Direttore del punto vendita.

10. Disponibilità dei prodotti richiesti al punto vendita

Quando la spesa viene richiesta al punto vendita, i prodotti indicati dal cliente sono soggetti alla disponibilità del punto vendita al momento della preparazione.

In caso di prodotto non disponibile, il personale del punto vendita potrà proporre, ove possibile, un prodotto alternativo equivalente o simile.

Il cliente potrà indicare al momento dell'ordine se desidera essere contattato in caso di sostituzioni o prodotti mancanti.

11. Pagamento

Il pagamento della spesa può avvenire:

- direttamente alla cassa, in caso di spesa effettuata in negozio;
- alla consegna, quando la spesa viene richiesta al punto vendita e preparata dal personale.

In caso di pagamento alla consegna, il pagamento può essere effettuato anche con carta o bancomat, salvo eventuali impedimenti tecnici temporanei.

12. Consegna al domicilio

La consegna viene effettuata all'indirizzo indicato dal cliente e confermato dal punto vendita.

Il personale incaricato della consegna non è autorizzato ad accedere all'interno dell'abitazione del cliente.

Le consegne ai piani possono essere effettuate solo quando le condizioni di sicurezza lo consentono e in presenza di effettiva necessità, compatibilmente con l'organizzazione del servizio e con le valutazioni del personale incaricato.

In caso di impedimenti, accessi non sicuri, assenza del cliente o impossibilità di completare la consegna, il punto vendita potrà concordare con il cliente una nuova modalità di gestione della spesa.

13. Responsabilità del cliente

Il cliente è tenuto a fornire informazioni corrette e complete per la gestione dell'ordine e della consegna, inclusi:

- numero di Gulli Card;
- nome e cognome;
- recapito telefonico;
- indirizzo completo di consegna;
- eventuali informazioni utili per raggiungere il domicilio;
- eventuali necessità specifiche da segnalare al punto vendita.

Il cliente deve essere presente o reperibile al momento della consegna, secondo le indicazioni concordate con il punto vendita.

14. Variazioni, sospensioni o limitazioni del servizio

Gulliver si riserva la facoltà di modificare, sospendere o limitare il servizio, anche temporaneamente, per esigenze organizzative, tecniche, logistiche, di sicurezza o per cause non dipendenti dalla propria volontà.

Eventuali aggiornamenti alle condizioni del servizio saranno comunicati attraverso i materiali informativi disponibili in negozio, sul sito supergulliver.it o tramite gli altri canali di comunicazione aziendali.

15. Informazioni

Per conoscere tutti i dettagli del servizio, verificare i punti vendita coinvolti, le condizioni applicate e le modalità operative, il cliente può:

- chiedere informazioni direttamente al personale del punto vendita;
- consultare il materiale informativo disponibile in negozio;
- visitare il sito supergulliver.it.