

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Il presente sito (di seguito il "**Sito**") è di titolarità di Unes Maxi Spa (di seguito anche "**Unes**"), con sede legale in Via Ponchielli 7 – 20129, Milano e sede amministrativa Viale dell'Industria snc – 20055, Vimodrone (Mi), società soggetta alla direzione e coordinamento di Finiper Canova Group S.p.A., codice fiscale e P.IVA 07515280159, ed è dedicato alla vendita al dettaglio di generi alimentari e non alimentari.

Unes Maxi Spa osserva la normativa in materia di contratti conclusi a distanza di cui agli art. 45 e seguenti del D. Lgs 206/2005 s.m.i..

Le presenti condizioni generali di vendita (di seguito le "**Condizioni**") costituiscono accordo vincolante per l'utilizzo del Sito: pertanto la invitiamo a leggerle con attenzione, stamparle e/o, comunque, conservarne una copia.

1. *CONDIZIONI GENERALI*

Tutte le modalità di vendita, consegna e pagamento sono elencate in dettaglio nelle varie sezioni della voce "FAQ" del Sito e sono da ritenersi parte integrante e sostanziale delle Condizioni.

Le Condizioni costituiscono i termini di utilizzo del servizio E-Commerce – Unes spesa online (di seguito il "**Servizio**") e si applicano a tutti gli ordini effettuati dai clienti tramite il Sito e/o l'App U2 spesa online" (di seguito gli "**Ordini**" o singolarmente l'"**Ordine**"). Tali Condizioni possono essere modificate in ogni momento da Unes; eventuali modifiche saranno in vigore dal momento della pubblicazione sul Sito e sull'App e si applicheranno alle sole vendite concluse successivamente alla pubblicazione medesima.

2. *OFFERTA AL PUBBLICO*

Tutti i prodotti ed i prezzi indicati nel Sito o sull'App costituiscono un'offerta al pubblico con le limitazioni e le modalità contenute nel Sito stesso e nelle presenti Condizioni.

3. *SERVIZIO ONLINE UNES*

Il Sito e l'App consentono al cliente di usufruire del Servizio, previa registrazione allo stesso, ed effettuare l'Ordine scegliendo tra i diversi servizi e relative modalità di consegna di seguito elencati:

- i. **CONSEGNA A CASA:** consegna da parte di Unes della spesa all'indirizzo indicato dall'utente; resta inteso che la consegna potrà essere effettuata esclusivamente nelle zone e nella fascia oraria individuate dal cliente secondo le disponibilità indicate sul Sito e/o sull'App;
- ii. **RITIRO IN NEGOZIO:** ritiro da parte del cliente presso uno dei punti vendita U2 Supermercato aderenti all'iniziativa e selezionabili sul Sito o sull'App; resta inteso che il ritiro potrà essere effettuato solo presso il punto vendita e nella fascia oraria individuati dal cliente secondo le disponibilità indicate sul Sito e/o sull'App;

il tutto come meglio specificato al successivo art. 9.

4. *PRODOTTI*

Unes si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento l'assortimento dei prodotti offerti sul Sito o sull'App, nonché i relativi prezzi e/o caratteristiche degli stessi. In ogni caso, i prodotti presenti sul Sito sono messi in vendita sino ad esaurimento della loro disponibilità. Unes, quindi, non è in alcun modo responsabile per la temporanea o definitiva indisponibilità di uno o più prodotti. Nel caso in cui un prodotto non sia disponibile al momento del ritiro, il relativo prezzo non è addebitato al Cliente. Su alcuni prodotti messi in vendita, Unes si riserva il diritto di limitare le quantità acquistabili dal cliente (es. vendite promozionali di beni contingentati o per determinate categorie di beni).

La veste grafica dei prodotti sul Sito o sull'App è inserita a scopo meramente illustrativo e pertanto potrebbe non coincidere con quella dei prodotti consegnati nel caso in cui il produttore, per motivi indipendenti dalla volontà di Unes, abbia modificato la confezione. Le foto proposte sul Sito e/o sull'App sono indicative, pertanto gli articoli potrebbero subire delle variazioni rispetto alla presentazione a catalogo o rappresentare il prodotto già cotto o preparato.

Nel caso di acquisto di prodotti c.d. "a peso variabile", ossia prodotti il cui peso effettivo si determina soltanto nel momento della loro preparazione e/o pesatura (ad es. frutta, verdura, carne, pesce, prodotti di gastronomia e formaggi), i prezzi sono proposti nel Sito e/o nell'App in misura e pesi indicativi:

- i. il peso effettivo, potrà variare fino al 30% (trenta per cento) in più o in meno rispetto a quanto indicativamente proposto nel Sito e/o nell'App e per tale motivo, ove la spesa comprenda uno o più di tali prodotti, il peso e l'importo determinato al momento dell'Ordine potranno differire dal peso e dall'importo effettivo calcolato al momento dell'emissione dello scontrino;
- ii. per coprire eventuali variazioni in incremento dovute alla presenza di prodotti a peso variabile e/o sostituzioni di prodotto, l'importo calcolato al momento dell'Ordine sarà determinato sommando al totale della spesa il 10% (dieci per cento) del suo valore.

Alla luce di quanto sopra, il prezzo esatto della spesa verrà comunicato con il documento di consegna e quindi addebitato solamente al momento della consegna/ritiro dell'Ordine.

5. *INDICAZIONE DEL PAESE DI ORIGINE O DI ALLEVAMENTO/MACELLAZIONE DEI PRODOTTI*

Per alcune tipologie di prodotti (es. deperibili come frutta e verdura) al momento dell'acquisto verrà indicato il Paese di origine del prodotto, mentre per le carni verrà indicato il Paese in cui l'animale è stato allevato e macellato.

Tuttavia, in considerazione della tipologia dei prodotti e delle modalità di effettuazione dell'ordine - anticipato rispetto alla consegna - per alcuni prodotti potranno essere indicate, nell'apposita sezione, più provenienze sulla base della disponibilità effettiva dei prodotti al momento della consegna dell'ordine.

Il prezzo del prodotto rimarrà invariato indipendentemente dal Paese di origine o di allevamento e macellazione.

6. *PREZZI E PROMOZIONI*

Tutti i prezzi sono comprensivi di IVA.

Nel prezzo non sono incluse le spese di spedizione che saranno tuttavia già note prima della conferma dell'Ordine trasmessa dal cliente ad Unes.

I prezzi e le promozioni sono calcolati al momento dell'inoltro dell'Ordine o al momento della modifica dello stesso con successiva conferma da parte di Unes. Pertanto, Unes non potrà garantire che il prezzo dell'articolo, inserito nel carrello, rimanga invariato tra l'inserimento dello stesso nel carrello e l'effettivo inoltro dell'Ordine (es. alcuni sconti e/o promozioni sono validi solo per un periodo di tempo limitato, pertanto la promozione potrebbe essere scaduta nel momento dell'inoltro dell'Ordine).

I prezzi dei prodotti e le promozioni presenti on-line potrebbero essere diversi da quelli applicati nei punti vendita.

I buoni sconto immediati e i buoni sconto redimibili su acquisti successivi presenti sulle confezioni non sono utilizzabili per le spese on line. Per usufruire dei buoni sconto redimibili su acquisti successivi è necessario recarsi presso i punti vendita.

Eventuali buoni sconto erogati non sono convertibili in denaro, e non potranno essere utilizzati se in qualche modo contraffatti. I buoni sconto erogati e gli sconti applicati al totale del carrello non sono validi per l'acquisto di Sushi e Sashimi, mascherine, gift card, web card, ricariche telefoniche/mediaset premium, stampa e sviluppo foto, libri/edicola, spese di consegna a domicilio ed in caso di pagamento con buoni pasto.

Alla spesa del cliente si applicherà esclusivamente il prezzo (per unità di misura Euro/Kg per i prodotti a peso variabile e per confezione per tutti gli altri prodotti) calcolato al momento dell'Ordine, senza alcuna considerazione di aumenti o diminuzioni di prezzo, anche per promozioni, eventualmente intervenute successivamente o precedentemente.

7. ACCETTAZIONE DEGLI ORDINI

L'Ordine inviato dal cliente sarà vincolante per Unes solamente se l'intera procedura sarà stata completata regolarmente e in modo corretto, senza alcuna evidenziazione di messaggi di errore da parte del Sito e/o dell'App, e solamente nel momento in cui il cliente riceverà l'apposita conferma d'Ordine da parte di Unes.

Fatta eccezione per eventuali prodotti omaggio, Unes non inserirà nella spesa prodotti non espressamente ordinati dal cliente o prodotti non disponibili per i quali non sia stata espressa dal cliente la disponibilità a una eventuale sostituzione nell'Ordine iniziale.

Potranno essere accettati solo Ordini per un importo di spesa pari o superiore a Euro 40,00 (Euro quaranta/00), al netto delle spese di consegna per gli Ordini relativi al servizio Spesa a Casa e Ordini per un importo di spesa pari o superiore a Euro 20,00 (Euro venti/00) per gli Ordini relativi al servizio Click and Collect (di seguito "**Soglia Minima di Acquisto**").

Si precisa che le liste della spesa salvate dal cliente verranno conservate per i 6 (sei) mesi successivi alla data di ultima modifica delle stesse e quindi automaticamente cancellate.

8. CONFERMA, ANNULLAMENTO E MODIFICA DELL'ORDINE

Il cliente riceverà all'indirizzo di posta elettronica, indicato al momento della registrazione sia per il servizio Consegna a casa che per il servizio Ritiro in negozio la conferma dell'Ordine effettuato con il riepilogo dei prodotti, dei relativi prezzi, degli eventuali costi di spedizione e della data ed ora di consegna o ritiro.

Il cliente potrà modificare e cancellare l'Ordine:

- i. per il servizio Consegna a casa – secondo la seguente tabella:

Fascia di Consegna prenotate	Limite massimo per cancellazione/modifica ordine
8:00-10:00	h 18:00 del giorno prima
10:00-12:00	h 18:00 del giorno prima

12:00-14:00	h 18:00 del giorno prima
14:00-16:00	h 24:00 del giorno prima
16:00-18:00	h 24:00 del giorno prima
18:00-20:00	h 24:00 del giorno prima

- ii. per il servizio Ritiro in negozio – entro 3 (tre) ore dalla fascia di ritiro selezionata;

Parimenti Unes, a seguito di impreviste difficoltà logistiche ed organizzative, potrà annullare l'Ordine, dandone comunicazione via e-mail al cliente e prevedendo il rimborso di quanto eventualmente pagato, o, previo accordo con lo stesso, modificare giorno e/o ora di consegna. In caso di eccessive richieste da parte della clientela, Unes si riserva la facoltà di limitare il numero delle modifiche agli Ordini già effettuati.

Gli Ordini sono altresì soggetti ad accettazione da parte di Unes che si riserva, a propria esclusiva discrezione, di non eseguire o rifiutare l'Ordine, dandone comunicazione nei seguenti casi:

- iii. errate informazioni fornite dal cliente al momento dell'inoltro dell'Ordine (a titolo esemplificativo: errato numero di carta di pagamento, o errata indicazione del codice di sicurezza, errato o insufficiente indirizzo di consegna; ecc)
- iv. indisponibilità dei prodotti ordinati e non sostituibili

In caso di rifiuto o non esecuzione dell'Ordine, Unes comunicherà al Cliente tale informazione al più presto e non oltre la data fissata per la consegna dell'Ordine.

9. CONSEGNA

I prodotti ordinati dal cliente saranno consegnati secondo le modalità di consegna di seguito indicate:

- i. per il servizio Consegna a casa:
Unes consegna la spesa solamente nelle aree espresse nel Sito/App. La spesa verrà consegnata nella fascia oraria della giornata prescelta dal cliente. Il servizio di consegna viene inoltre garantito solo per le abitazioni raggiungibili con i mezzi in dotazione di Unes (sono escluse ad esempio le abitazioni che siano raggiungibili solo tramite strade sterrate o esclusivamente pedonali). Non verranno effettuate consegne nelle abitazioni situate ai piani superiori al 6° (sesto) non dotate di ascensore. Il personale si limiterà a consegnare la merce sul pianerottolo davanti alla porta d'ingresso dell'abitazione. Per ragioni organizzative e di efficienza del servizio, la spesa non potrà essere verificata o controllata dal cliente al momento della consegna. Per qualsiasi anomalia riscontrata contattare il Servizio Clienti all'indirizzo servizioclienti@unes.it. Unes provvederà a comunicare tempestivamente al cliente, all'indirizzo mail indicato al momento della registrazione al Sito e/o tramite telefono, ogni ritardo nella consegna presso il domicilio indicato dal cliente. Nessuna responsabilità potrà essere imputata ad Unes in caso di ritardo nell'evasione dell'Ordine, salvo colpa grave. Parimenti Unes non potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi perdita, danno, errata o mancata consegna causati da eventi e/o cause di forza maggiore o caso fortuito, quali a titolo indicativo ma non esaustivo: calamità naturali, avverse condizioni atmosferiche (quali ad esempio intense nevicate), eventuali scioperi (dei

propri o di altri dipendenti), incidenti a mezzi di trasporto, esplosioni, o ogni altra causa, simile o diversa.

Il costo della consegna è pari ad Euro 2,90 (Euro due/90) per ciascun ordine effettuato inferiore a Euro 100,00 (Euro cento/00), salvo modifiche unilaterali da parte di Unes che verranno comunque comunicate al cliente prima dell'inoltro dell'Ordine.

Il prezzo della consegna non è compreso nel prezzo dei prodotti. Per maggiori informazioni consulta la sezione "Serve Aiuto?" del Sito.

ii. per il servizio Ritiro in negozio:

la consegna della spesa avviene solo presso punti vendita indicati sul Sito/App. Il cliente recatosi presso un'area Click deve identificarsi attraverso l'App oppure con il codice di conferma Ordine. Non sono previsti costi aggiuntivi per il ritiro della spesa. Per maggiori informazioni consulta la sezione " Serve Aiuto?" del Sito.

10. *PRODOTTI NON DISPONIBILI E LIMITAZIONI ALL'ACQUISTO*

Unes non sarà in alcun modo responsabile per la temporanea o definitiva indisponibilità di uno o più prodotti. Nel caso di indisponibilità, anche temporanea, dei prodotti richiesti, Unes si impegna a non addebitare al cliente il prezzo corrispondente. In merito alle limitazioni d'acquisto relative ad alcune categorie di prodotto, consulta la sezione "Serve Aiuto?" del Sito.

11. *MANCATA CONSEGNA O RITIRO*

ii. Per il servizio Consegna a casa:

per la consegna della spesa è necessaria la presenza del cliente o di un suo incaricato all'indirizzo ed all'orario indicato nell'Ordine. Nel caso nessuno fosse presente, l'Ordine si intenderà annullato ed il costo della consegna e dei prodotti sarà comunque addebitato.

iii. Per il servizio Ritiro in negozio:

per procedere al ritiro della spesa il cliente dovrà presentarsi presso l'area Click del punto vendita nel giorno e all'orario indicato nell'Ordine. Qualora il cliente non potesse ritirare l'ordine nell'orario indicato, lo stesso si intenderà annullato; in questi casi Unes si riserva il diritto di non consentire più al Cliente la fruizione del servizio.

12. *PAGAMENTO*

Il pagamento potrà essere effettuato dal cliente sia nel caso di servizio Ritiro in negozio che nel caso di servizio Consegna a casa con le seguenti modalità:

i. online con carte di credito, debito e prepagate abilitate ai pagamenti online dei circuiti MasterCard, Visa, American Express, Diners.

Solo nel caso di servizio Ritiro in negozio il cliente potrà scegliere di effettuare il pagamento anche presso il punto vendita al momento del ritiro della spesa.

In ogni caso non sono accettate forme di pagamento in contanti per il servizio di Consegna a casa.

Al momento dell'Ordine verrà richiesta una pre-autorizzazione (blocco del plafond o disponibilità della carta) il cui importo sarà determinato sommando al totale della spesa il 10% (dieci per cento) del suo valore per coprire eventuali acquisti di prodotti a peso variabile e/o sostituzioni di prodotto richieste dal Cliente.

Al momento della consegna/ritiro della spesa viene inviata una richiesta di addebito, per l'importo effettivo

della spesa, detraendo eventuali buoni sconto utilizzati. Contestualmente alla predetta richiesta di addebito, l'importo della pre-autorizzazione verrà cancellato dall'emittente carta del cliente, con tempi variabili a seconda del singolo emittente. La sicurezza del pagamento online è garantita dal provider del servizio (i dati della carta vengono trasmessi criptati direttamente alla Banca che autorizza in tempo reale il pagamento). Inoltre, nessun archivio informatico di Unes conserverà i suddetti dati e in nessun caso quest'ultima potrà quindi essere ritenuta responsabile per un eventuale uso fraudolento e/o indebito di carte di credito da parte di terzi.

13. FATTURA

L'emissione della fattura non è obbligatoria, se non è richiesta dal Cliente non oltre il momento di effettuazione dell'Ordine, come indicato nel D.P.R. del 26/10/1972 n. 633 - art.22. I dati di fatturazione devono essere preventivamente inseriti dal cliente in fase di registrazione.

14. DIRITTO DI RECESSO

I diritti del cliente sono tutelati dal D. Lgs 206/2005 s.m.i.. Il cliente ha, pertanto, il diritto di recedere dal contratto, anche parzialmente, senza spiegazioni e senza aggravio di spese, a condizione che il recesso sia comunicato mediante raccomandata A/R a Unes - Servizio Clienti E-commerce, viale dell'Industria snc- 20055- Vimodrone (MI), o via posta elettronica certificata (pec) all'indirizzo unesmaxi@legalmail.it entro 14 giorni lavorativi dal giorno del ricevimento dei prodotti.

La comunicazione può essere anticipata, entro lo stesso termine, tramite e-mail (all'indirizzo servizioclienti@unes.it), a condizione che sia confermata mediante raccomandata A/R o pec entro le 48 ore successive. Tale comunicazione dovrà specificare la volontà di recedere dall'acquisto ed il prodotto o i prodotti per i quali si intende esercitare il diritto di recesso, allegando copia dello scontrino o schermata App raffigurante l'ordine in cui era contenuto l'oggetto del reso a garanzia della avvenuta consegna prodotto. Il cliente dovrà quindi restituire a proprie spese il prodotto secondo le seguenti modalità:

- i. recandosi presso un punto vendita U2 Supermercato precedentemente concordato via mail con il Servizio Clienti (servizioclienti@unes.it), entro 14 giorni lavorativi dal ricevimento
- ii. inviando il prodotto, entro 14 giorni lavorativi dal ricevimento, a Unes, Viale dell'industria snc , 20055, Vimodrone (MI) C.A. Servizio Clienti.

Qualora il recesso venga esercitato conformemente alle modalità descritte, Unes provvederà a rimborsare la somma versata per l'acquisto del prodotto entro 14 giorni dalla data in cui la stessa è venuta a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso da parte del cliente, nella stessa modalità con cui è avvenuto il pagamento o in modalità differente concordata con il Servizio Clienti. L'importo rimborsato sarà al netto delle spese di consegna.

Fermo quanto sopra, il diritto di recesso non è consentito nel caso di:

- iii. acquisto di prodotti confezionati sigillati, aperti dal Cliente;
- iv. di beni confezionati su misura o personalizzati (ad es. prodotti di gastronomia);
- v. di beni che per loro natura non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente (ad es. i prodotti alimentari freschi e deperibili come i prodotti di gastronomia);

- vi. abbigliamento intimo;
- vii. prodotti audiovisivi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: cd, dvd, videogiochi, programmi software....) con confezione aperta e con sigilli e contrassegni SIAE rimossi;
- viii. quotidiani e periodici;
- ix. prodotti che devono essere registrati presso il produttore prima di essere utilizzati (es. Software, lettori MP3, navigatori satellitari...);
- x. prodotti virtuali (a titolo esemplificativo e non esaustivo: cofanetti regalo, gift card, buoni carburanti, ricariche virtuali...);
- xi. carte prepagate e/o ricariche telefoniche che siano state attivate dal Cliente.

Il suddetto diritto di recesso si applica, inoltre, al prodotto acquistato nella sua interezza: non è dunque consentito esercitare tale diritto solamente su una parte del prodotto acquistato (es. accessori, software allegati etc..). Inoltre, il cliente non può esercitare il diritto di recesso nel caso in cui il prodotto venga restituito danneggiato oppure incompleto, ovvero mancante di parti, accessori e componenti, ivi inclusi manuali di istruzione, licenze d'uso, garanzie o, comunque, privo della sua confezione originale integra. In tale caso Unes provvederà a restituire al cliente, al recapito indicato al momento della registrazione al Sito, il prodotto acquistato, addebitando allo stesso le relative spese.

15. *SOSPENSIONE DEL SERVIZIO*

In caso di gravi inadempimenti da parte del cliente (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: mancato pagamento della spesa effettuata, assenza ripetuta del cliente al momento della consegna della spesa, non corretto utilizzo di modalità di effettuazione della spesa), Unes, previa comunicazione scritta al cliente, si riserva la facoltà di sospendere il servizio.

16. *RESPONSABILITÀ*

Unes garantisce il rispetto della catena del freddo ed, in generale delle norme di qualità relative ai prodotti (in particolare alimentari) esclusivamente fino al momento della consegna presso il luogo indicato dal cliente o sino al momento del ritiro presso il punto Click prescelto dal Cliente; è esclusa ogni responsabilità relativa al cattivo stato dei prodotti dovuta ad impropria conservazione successiva al momento della consegna. Unes declina ogni responsabilità per danni diretti o indiretti di qualunque natura essi siano o sotto qualunque forma si manifestino, conseguenti all'utilizzo del Sito e/o delle notizie, foto ed informazioni ivi contenute e qualora la consegna avvenga, su richiesta del cliente, all'interno dell'abitazione. Unes non si assume alcuna responsabilità sulle informazioni fornite/acquisite dai singoli produttori o distributori.

17. *TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI*

Unes procederà al trattamento dei dati personali del cliente nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, come meglio precisato in dettaglio nell'informativa privacy alla quale cui si fa espresso rinvio, e, per quanto applicabile, della normativa italiana complementare, nonché dei provvedimenti emessi dall'Autorità Garante della privacy.

18. *LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE*

Il contratto tra Cliente ed Unes è regolato dalla Legge italiana. In caso di controversia in relazione all'applicazione, interpretazione ed esecuzione delle presenti Condizioni, se il Cliente è un consumatore la competenza territoriale spetta al Giudice del luogo di residenza o di domicilio del Cliente, ove ubicati in Italia. In tutti gli altri casi, la competenza territoriale verrà determinata secondo le norme del Codice di Procedura Civile italiano. Per la risoluzione stragiudiziale delle

controversie sorte in relazione ai contratti con i consumatori disciplinati dal Codice del Consumo ed inerenti alle presenti Condizioni, il cliente potrà ricorrere alla procedure di mediazione di cui al D.Lgs. n. 28/2010, ovvero potrà ricorrere agli organismi di *Alternative Dispute Resolution* (di seguito gli "**Organismi ADR**"). Unes informa inoltre il cliente che è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione online delle controversie dei consumatori (di seguito la "**Piattaforma ODR**"). La Piattaforma ODR è accessibile al seguente indirizzo: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Attraverso la Piattaforma ODR il cliente potrà consultare l'elenco degli Organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione online della controversia in cui sia coinvolto.

19. *GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ*

Unes riconosce su tutti i prodotti acquistati la garanzia legale di conformità. Per maggiori informazioni consulta la sezione "Garanzia Legale di conformità" del Sito.