# CONDIZIONI GENERALI PER L'ACQUISTO E LA FORNITURA DI BUONI PASTO

## 1 PREMESSA

**1.1** Pellegrini S.p.A., con sede legale in Milano, via Lorenteggio n. 255, codice fiscale, partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 05066690156, eroga a favore dei Clienti (come in appresso definiti) un Servizio sostitutivo di mensa (definito il "**Servizio**") destinato ai dipendenti del Cliente o a terzi dallo stesso autorizzati (definiti gli "**Utilizzatori**") mediante l'emissione di Buoni Pasto elettronici o digitali (definiti i **BPE**).

**1.2** Il Servizio può essere reso disponibile tramite l'emissione di Buoni Pasto forniti sotto forma di titoli di legittimazione associati ad una card (denominata Pellegrini Card) e/o mediante un portale web e un'applicazione mobile dedicati, che consentono agli Utilizzatori di usufruire del Servizio, nonché di accedere ad ulteriori funzionalità allo stesso collegate.

**1.3** Le presenti Condizioni Generali, la cui accettazione da parte del Cliente è condizione indispensabile affinché si possa validamente attivare il Servizio, disciplinano l'acquisto dei BPE tramite la sezione e-commerce acquista.welfarepellegrini.it

**1.4** Con l'accettazione delle Condizioni Generali, il Cliente dichiara di agire nell'ambito della propria attività imprenditoriale o professionale.

**1.5** Il Cliente è tenuto a (i) leggere attentamente le presenti Condizioni Generali e (ii) memorizzarne una copia su supporto durevole, per future consultazioni. Le Condizioni Generali saranno sempre disponibili per la consultazione nel sito di cui al precedente art. 1.3.

## 2 DEFINIZIONE

**2.1** I termini qui esposti nelle Condizioni Generali, ove indicati con l'iniziale maiuscola, singolare o plurale, avranno il significato di seguito specificato:

- **APP Pellegrini**: l'applicazione mobile Pellegrini rilasciata sui principali app store IOS o Android, che gli Utilizzatori potranno installare sul proprio smartphone/tablet ed utilizzare per fruire dei BPE, in alternativa alla Pellegrini Card.
- **BPE Pellegrini o BPE**: il titolo di legittimazione emesso, conformemente alla normativa vigente, dalla Pellegrini S.p.A. in formato elettronico che legittima l'Utilizzatore ad ottenere presso una Rete di esercizi convenzionati con l'Emettitore la somministrazione di alimenti e bevande e/o la fornitura di prodotti alimentari pronti al consumo, per un importo pari al valore facciale indicato sullo stesso.
- **Cliente o Azienda Cliente**: la persona giuridica o professionista dotato di Partita IVA acquirente del Servizio Buoni Pasto Pellegrini.
- **Condizioni generali o CG**: il presente documento.
- **Conferma di Acquisto**: l'email con la quale la Pellegrini conferma contestualmente al Cliente la Proposta Contrattuale e la ricezione del pagamento associato.
- **Contratto**: è costituito dalle Condizioni Generali e dal modulo d'Ordine.
- **Esercizi Convenzionati o Esercente**: si intendono gli esercizi convenzionati con la Pellegrini presso i quali, ai sensi della normativa di volta in volta vigente, possono essere spesi i BPE.
- **Modulo d'Ordine o, anche, Modulo**: indica il documento informatico o form, che viene compilato e sottoscritto e/o accettato dal Cliente in modalità elettronica, direttamente sul sito acquista.welfarepellegrini.it e contenente: composizione dell'ordine, dati identificativi, dati di

spedizione, dati di fatturazione e pagamento. Tale documento, debitamente compilato, costituisce parte integrante del Contratto.

- **Pellegrini Card**: carta con tecnologia EMV a standard bancario, a colori fronte e retro con grafica Pellegrini Card sui quali sono caricati i BPE Pellegrini.
- **Pellegrini o Emettitore**: Pellegrini S.p.A. con sede in Milano, via Lorenteggio n. 255, Codice Fiscale Partita IVA e n. di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 05066690156.
- **Portale**: portale web dedicato agli Utilizzatori. Permette di visualizzare informazioni sulle modalità di utilizzo e gestione dei BPE.
- **Sito Pellegrini**: portale, raggiungibile al seguente link acquista.welfarepellegrini.it, accendendo alla sezione e-commerce del quale il Cliente potrà effettuare gli Ordini per l'acquisto dei BPE Pellegrini.
- **Prestazione**: la somministrazione di alimenti e bevande e/o la cessione di prodotti alimentari pronti per il consumo che l'Utilizzatore è legittimato a ricevere presso gli Esercizi Convenzionati a fronte della presentazione del BPE.
- **Proposta Contrattuale o, anche, Proposta**: è l'ordine effettuato dal Cliente – al primo acquisto nella sezione e-commerce del Sito Pellegrini - tramite compilazione e sottoscrizione e/o accettazione del Modulo, implicante l'accettazione delle Condizioni Generali, da considerarsi proposta contrattuale di acquisto del Servizio rivolta a Pellegrini.
- **Servizio**: il servizio sostitutivo di mensa tramite l'emissione di BPE resi accessibili tramite gli Strumenti.
- **Strumenti**: sono la Card Pellegrini, il Portale e l'App Pellegrini che consentono all'Utilizzatore di usufruire dei BPE, nonché di accedere alle altre funzionalità ad esso collegate.
- **Utilizzatore**: può essere (i) il soggetto avente con l'Azienda Cliente un rapporto di collaborazione anche non subordinato e che è legittimato all'utilizzo dei BPE o (ii) il professionista P.IVA che acquista i BPE per se stesso;
- **Valore Facciale**: è il valore della Prestazione associato al Buono Pasto, inclusivo dell'imposta sul valore aggiunto prevista per le somministrazioni al pubblico di alimenti e bevande e le cessioni di prodotti alimentari pronti per il consumo.

## 3 OGGETTO E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

**3.1** Le CG disciplinano l'acquisto, tramite la sezione e-commerce del Sito, dei BPE che potranno essere usati dagli Utilizzatori.

**3.2** Qualora il Cliente intenda acquistare i BPE Pellegrini, dovrà accedere al Sito Pellegrini e, previo inserimento dei dati richiesti, compilare e trasmettere il Modulo per effettuare la richiesta di acquisto. Non saranno accettate richieste di acquisto qualora il relativo Modulo risulti incompleto e/o non debitamente compilato dal Cliente.

**3.3** La compilazione e il conseguente invio del Modulo costituiscono una proposta contrattuale di acquisto dei BPE Pellegrini ("Proposta Contrattuale") rivolta a Pellegrini e implicano l'accettazione delle presenti Condizioni Generali nonché del contenuto del Modulo.

**3.4** Il Contratto si intenderà perfezionato e diverrà vincolante tra le Parti esclusivamente a seguito dell'accettazione della Proposta Contrattuale da parte dell'Emettitore, comunicata al Cliente mediante l'invio della Conferma di Acquisto. Fino a tale momento, la Proposta Contrattuale non comporterà alcun obbligo di fornitura a carico dell'Emettitore. La Conferma di Acquisto darà altresì atto dell'avvenuta ricezione del pagamento. Pellegrini provvederà all'emissione della relativa fattura.

**3.5** A seguito dell'invio della Conferma di Acquisto, la Pellegrini si impegna a fornire al Cliente i BPE, sulla base di quanto richiesto da quest'ultimo nonché in conformità a norme di legge o regolamentari comunque applicabili.

**3.6** Qualora il Cliente abbia iniziato la compilazione del Modulo, ma non l'abbia, per qualsiasi ragione, terminato o inviato alla Pellegrini, quest'ultima si riserva di inviare, entro 60 giorni da quando il Cliente ha avviato il processo di acquisto, una sola email come promemoria di completamento dell'ordine e del pagamento di quanto dovuto.

**3.7** Per i successivi Ordini, che saranno sempre regolati dalle presenti Condizioni Generali e dal Contratto, il Cliente dovrà accedere al sito https://clienti.welfarepellegrini.it/Account/Login? e seguire le istruzioni ivi presenti.

## 4 CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI BPE

**4.1** I BPE sono titoli di legittimazione che permettono all'Utilizzatore di fruire dei servizi di somministrazione di alimenti o bevande oppure di acquistare prodotti di gastronomia pronti per il consumo, come previsto dalla normativa di volta in volta vigente.

**4.2** A seconda del contratto che sarà sottoscritto con l'Azienda Cliente, i BPE potranno essere forniti all'Azienda Cliente e conseguentemente utilizzati dall'Utilizzatore tramite App oppure caricati sulla Pellegrini Card. Gli Strumenti consentiranno all'Utilizzatore di accedere e usufruire del Servizio e di utilizzare le funzionalità ad essi collegate con le modalità meglio specificate nei Termini e Condizioni d'Uso per gli Utilizzatori di Buoni Pasto Elettronici cui si rimanda.

**4.3** I BPE:

- sono strettamente personali, non cedibili, né cumulabili oltre il limite indicato dalla normativa di volta in volta vigente, né commercializzabili o convertibili in denaro;
- legittimano esclusivamente l'Utilizzatore a ricevere il servizio (i) per un importo pari al valore facciale del BPE stesso e (ii) entro il termine di validità temporale per l'utilizzo da parte dell'Utilizzatore. Resta inteso che è responsabilità dell'Utilizzatore verificare la data di scadenza del BPE e provvedere al relativo utilizzo entro il termine indicato, senza che possano essere avanzate pretese, richieste di rimborso o contestazioni nei confronti di Pellegrini per il mancato utilizzo di BPE scaduti;
- sono utilizzabili esclusivamente per l'intero valore facciale o ad esso associato elettronicamente e non è frazionabile;
- possono essere utilizzati presso gli esercizi convenzionati con l'Emettitore dotati di idonei dispositivi atti a rilevare le transazioni in forma elettronica.

**4.4** Nel caso in cui l'importo della Prestazione risultasse inferiore al Valore Facciale del BPE, l'Utilizzatore non ha diritto a resto né ad utilizzare il residuo per altre prestazioni. Se le Prestazioni hanno un prezzo complessivo superiore al Valore Facciale del BPE, è a carico dell'Utilizzatore aggiungere la differenza rispetto al valore delle Prestazioni ottenute o dei prodotti acquistati.

**4.5** Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., a informare in modo chiaro, completo e tempestivo gli Utilizzatori circa le condizioni di utilizzo dei BPE e che attraverso l'APP potranno procedere con:

- l'attivazione del BPE;
- la verifica del valore e della data di scadenza;
- la consultazione della lista degli esercizi convenzionati nelle vicinanze grazie al servizio di geolocalizzazione;
- la segnalazione di nuovi esercizi da includere nella rete.

**4.6** L'utilizzo del BPE presso gli esercizi convenzionati non dà diritto agli Utilizzatori di ottenere fattura per il valore della somministrazione corrispondente a quello del buono pasto. Gli Utilizzatori avranno cura di richiedere ricevuta fiscale sulla quale, in luogo dell'indicazione del valore del buono pasto, apparirà la dicitura "Buono pasto o indicazione analoga" o equipollente.

**4.7** Attraverso l'APP Pellegrini, l'Utilizzatore potrà procedere con:

- attivazione della carta;
- verifica del valore, del residuo, della data di scadenza;
- dettaglio delle transazioni e ricariche dell'ultimo mese;
- blocco della carta in caso di furto e/o smarrimento o uso non autorizzato;
- consultazione della lista degli esercizi convenzionati nelle vicinanze grazie al servizio di geolocalizzazione;
- segnalazione di nuovi locali da includere nella Rete.

## 5 FACOLTÀ E OBBLIGHI DEL CLIENTE

**5.1** Il Cliente avrà facoltà di:

- richiedere all'Emettitore il numero di BPE Pellegrini di cui necessita, precisando il valore nominale degli stessi;
- nel caso di acquisto di Pellegrini Card deve indicare l'indirizzo di consegna presso il quale la card deve essere spedita.

**5.2** Su richiesta, le Pellegrini Card possono essere oggetto di personalizzazione con una o più delle seguenti informazioni:

- ragione sociale del Cliente;
- nominativo dell'Utilizzatore; in tal caso, il Cliente garantisce e manleva Pellegrini di essere legittimato a comunicare a Pellegrini i dati personali dell'Utilizzatore;
- codice Identificativo univoco e personale dell'Utilizzatore e titolare della carta (es. matricola del dipendente, codice fiscale, o altro codice assegnato dal Cliente al proprio Utilizzatore ed usato per comunicare alla Pellegrini il quantitativo e il valore dei buoni da caricare sulle Pellegrini Card).

**5.3** Il Cliente si impegna a:

- fornire tutti i dati richiesti all'interno del Modulo, in assenza dei quali Pellegrini non potrà erogare i Servizi richiesti;
- effettuare il pagamento del corrispettivo dei BPE Pellegrini acquistati secondo le modalità meglio indicate all'art. 8 (Condizioni economiche);
- affidare a Pellegrini, per tutta la durata del Contratto, in via esclusiva la fornitura dei BPE destinati al proprio personale avente diritto al servizio;
- rendere noto ai propri Utilizzatori le modalità di utilizzo e le prescrizioni normative dei BPE Pellegrini di cui all'art. 4 (Condizioni di utilizzo dei BPE Pellegrini) che precede.

**5.4** Verifica delle forniture

Al momento del ricevimento delle Pellegrini Card o della messa a disposizione dei BPE tramite APP, il Cliente dovrà verificarne tempestivamente la corretta fornitura, accertando la corrispondenza tra quanto ordinato e quanto effettivamente ricevuto o reso disponibile. Eventuali discordanze immediatamente riscontrabili tra quanto ordinato e quanto ricevuto o messo a disposizione, con particolare riferimento al numero delle Pellegrini Card e/o al numero e al valore dei BPE, dovranno essere segnalate dal Cliente in modo tempestivo e, in ogni caso, entro e non oltre 48 ore dal ricevimento delle Pellegrini Card o dalla messa a disposizione dei BPE tramite APP, all'email supportoordini@gruppopellegrini.it

Gli obblighi di verifica e segnalazione di cui al presente articolo troveranno applicazione anche qualora il Cliente abbia richiesto la consegna delle Pellegrini Card presso un soggetto terzo.

## 6 OBBLIGHI DELL'EMETTITORE

**6.1** Pellegrini si impegna a:

- caricare i BPE Pellegrini sull'App Pellegrini o sulla Pellegrini Card;
- fornire – qualora richiesto - ad ogni Utilizzatore una Pellegrini Card;
- garantire e organizzare, a favore degli Utilizzatori, la fruizione del Servizio presso la Rete, in possesso delle idonee autorizzazioni;
- consegnare al Cliente la quantità di BPE Pellegrini ordinati, al valore stabilito;
- in caso di ri-emissione delle card (nei casi previsti, ad esempio per smarrimento o furto), a ricaricare il credito residuo ancora presente sulla Pellegrini Card successivamente alla denuncia di smarrimento sulla nuova card automaticamente entro 10 giorni dalla data di ri-emissione;
- mettere a diposizione del Cliente una Rete di esercizi convenzionati;
- mettere a disposizione dell'Utilizzatore l'elenco completo e aggiornato degli esercizi convenzionati che costituiscono la Rete convenzionata visionabile dall'APP Pellegrini sul sito https://trovalocali.welfarepellegrini.it/.

## 7 DURATA DEL CONTRATTO

**7.1** Il presente Contratto entrerà in vigore al momento della Conferma di Acquisto e avrà la durata di 24 mesi.

**7.2** Alla scadenza iniziale e a ogni successiva scadenza, il Contratto si rinnoverà tacitamente di 2 anni in 2 anni, salvo disdetta del Cliente da esercitarsi tramite raccomandata A/R oppure tramite pec all'indirizzo: pellegrinicard@pec.gruppopellegrini.it con un preavviso di almeno 90 giorni.

## 8 CONDIZIONI ECONOMICHE

**8.1** I prezzi e le modalità di pagamento e fatturazione sono quelli indicati nel Modulo.

**8.2** Il Cliente prende atto e accetta che, in caso di modifiche normative, anche fiscali, che incidono sul valore netto di rimborso del buono pasto alla Rete di esercizi convenzionati, Pellegrini si riserva di adeguare lo sconto applicato. In caso di diniego all'adeguamento dello sconto, Pellegrini potrà recedere dal presente contratto, senza alcun indennizzo o onere.

## 9 RESPONSABILITÀ

**9.1** In nessun caso Pellegrini potrà essere ritenuta responsabile (i) per inadempimenti non imputabili o dovuti a causa di forza maggiore o caso fortuito, (ii) per qualsiasi evento/danno provocato all'Utilizzatore imputabile agli esercizi convenzionati della Rete, ivi compreso il rispetto delle norme che regolano la disciplina del commercio e la materia igienico-sanitaria, che restano pertanto gli unici responsabili delle Prestazioni, nonché (iii) per l'uso improprio dei buoni pasto da parte degli Utilizzatori.

**9.2** Resta altresì esclusa ogni responsabilità di Pellegrini per interruzioni, sospensioni, rallentamenti, malfunzionamenti o indisponibilità dei servizi, delle piattaforme informatiche, delle reti di comunicazione o delle apparecchiature utilizzate, quando tali eventi siano dovuti a cause non imputabili a Pellegrini, inclusi interventi di manutenzione, guasti di terzi fornitori, problemi di connettività, attacchi informatici o eventi di forza maggiore.

**9.3** Pellegrini non assume alcuna responsabilità per l'utilizzo indebito, fraudolento, abusivo o non autorizzato dei BPE da parte di terzi conseguente, a titolo esemplificativo e non esaustivo: a) all'indicazione da parte del Cliente di dati errati o incompleti, inclusi indirizzi e-mail non corretti; b) all'accesso abusivo alle caselle di posta elettronica, agli account o ai sistemi informatici del Cliente o degli Utilizzatori; c) al furto, smarrimento, divulgazione, sottrazione, compromissione o utilizzo improprio di credenziali, password, codici di accesso o altri strumenti di autenticazione riferibili al Cliente o agli Utilizzatori; d) ad attacchi

informatici, phishing, malware, social engineering o altre condotte fraudolente poste in essere nei confronti del Cliente o degli Utilizzatori; e) a qualsiasi circostanza riconducibile alla sfera organizzativa, tecnologica o di sicurezza del Cliente o degli Utilizzatori che consenta a terzi l'accesso ai BPE o il loro utilizzo.

**9.4** Il Cliente, anche per conto e per fatti dell'Utilizzatore, si impegna ad adottare adeguate misure organizzative e di sicurezza per la gestione, distribuzione e conservazione dei BPE e manleva e tiene indenne Pellegrini da qualsiasi pretesa, richiesta, danno, costo, perdita o responsabilità avanzata da Utilizzatori o terzi e derivante dalle circostanze di cui ai precedenti articoli 9.1, 9.2 e 9.3.

**9.5** Nei casi in cui fosse accertata la responsabilità della Pellegrini, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, detta responsabilità nei confronti del Cliente, degli Utilizzatori o di terzi, derivante dall'esecuzione del presente Contratto, non potrà eccedere il valore facciale dei BPE oggetto della contestazione.

## 10 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

**10.1** Le Parti dichiarano di essersi reciprocamente comunicate - oralmente e prima della sottoscrizione del presente contratto - le informazioni di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") circa il trattamento dei dati personali conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti che spettano loro in virtù degli artt. 15 e 21 della citata normativa. In particolare, il Cliente, con la sottoscrizione del presente Contratto, (i) dichiara di aver preso visione del testo completo dell'informativa privacy nella versione disponibile al momento della sottoscrizione del Contratto al link https://www.gruppopellegrini.it/privacy/informativa-privacy-clienti.pdf ; (ii) si obbliga a prenderne visione periodicamente, essendo edotto del fatto che la stessa potrà essere modificata a seguito di intervenuti cambiamenti di natura legislativa o per una migliore erogazione delle prestazioni.

**10.2** Il Cliente prende atto e accetta che Pellegrini assume il ruolo di Titolare del trattamento dei dati degli Utilizzatori che usufruiscono dei BPE, ai sensi dell'art. 4, paragrafo 1, n. 7) e art. 24 del GDPR.

## 11 TRASPARENZA E LEGALITÀ

**11.1** Il Cliente riconosce di aver preso visione del contenuto del modello di organizzazione e controllo (il "Modello") e del codice etico di condotta (il "Codice Etico") adottato dalla Pellegrini in ottemperanza al D.lgs. 231/2001 e dei relativi aggiornamenti, pubblicato sul sito Etica e sostenibilità - Pellegrini nonché di essere stato portato a conoscenza, tramite idonea informativa reperibile sul precitato link, delle disposizioni contenute nella politica per la prevenzione della corruzione ("Politica per la prevenzione della corruzione") adottata dalla Pellegrini ai sensi della Norma ISO 37001, dei quali il Cliente dichiara di conoscere e di rispettarne il contenuto e i cui principi devono considerarsi parte integrante del presente Contratto.

**11.2** La Pellegrini considera la parità di genere un valore centrale e, con la stessa coerenza assunta nel promuovere i valori della diversità e dell'inclusione verso l'esterno, promuove al proprio interno un ambiente di lavoro equo che valorizza la crescita personale e professionale di ogni dipendente. In quest'ottica, è stata adottata la Policy per la Parità di Genere, disponibile al seguente link https://www.gruppopellegrini.it/wp-content/uploads/2025/02/01_All.-6-Politica-Generale-Parita%CC%80-di-Genere.pdf, la cui osservanza è parte integrante degli obblighi previsti dal presente contratto.

**11.3** L'accertata violazione, anche parziale, da parte del Cliente di quanto previsto dal presente articolo e/o dalle disposizioni contenuto nel Modello 231, nel Codice Etico, nella Politica Anticorruzione comporteranno per la Pellegrini la facoltà di risolvere il presente contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c.

## 12 DISPOSIZIONI FINALI

**12.1** **Modifiche**. Pellegrini si riserva il diritto di modificare unilateralmente le presenti Condizioni Generali con le seguenti modalità:

- (i) tramite pubblicazione on-line. In tal caso la modifica avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della pubblicazione;
- (ii) via pec o raccomandata. In tal caso la modifica avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

In ogni caso, entro il termine *sub* (i) e (ii), i Clienti che non accettano le modifiche potranno recedere dal Contratto senza alcun costo; decorso detto termine le Condizioni Generali si intendono accettate senza riserva alcuna.

**12.2** **Cessione del Contratto e obblighi da esso derivanti**. Il Cliente acconsente a che la Pellegrini possa cedere a terzi il Contratto e/o gli obblighi da esso derivanti.

**12.3** **Riservatezza**. Il Cliente riconosce che tutte le informazioni e i dati, anche acquisiti prima della formalizzazione del rapporto contrattuale, che gli sono stati o saranno comunicati dalla Pellegrini, hanno natura riservata e confidenziale. Di conseguenza, per tutta la durata del Contratto e per un periodo di 5 (cinque) anni successivi alla sua cessazione, per qualsiasi causa, il Cliente si impegna a non divulgarli a terzi e a non farne uso al di fuori dell'esecuzione del Contratto. Resta inteso che tali obblighi non si applicano qualora la divulgazione sia richiesta per legge o da provvedimenti di autorità giudiziarie, amministrative o regolamentari competenti.

**12.4** **Assistenza e supporto**. Per qualsiasi richiesta di assistenza e supporto, il Cliente può contattare l'Emettitore al seguente indirizzo mail info.welfare@gruppopellegrini.it

**12.5** **Varie**. Qualora una qualsiasi previsione delle presenti Condizioni Generali e degli eventuali allegati in esse richiamati fosse ritenuta invalida, nulla o per qualunque motivo inapplicabile, tale condizione non pregiudicherà comunque la validità e l'efficacia delle altre previsioni.

**12.6** **Registrazione**. Il Contratto sarà soggetto a registrazione solo in caso d'uso, ai sensi dell'art. 1 lett. A della Tariffa, parte II, allegata al DPR 131/86.

## 13 LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

**13.1** Le presenti condizioni generali sono soggette alla legge italiana. Per ogni controversia è competente, in via esclusiva, il Foro di Milano.