



Manuale aziendale

Takeaway.com Express Italy

(la “Società”)

Versione: 4.1

Data: 08.03.2024

Indice

Introduzione	6
Scoober	7
I due modelli Scoober	7
Tipologie contrattuali	9
1. Condizioni contrattuali	9
1.1 Contratto a tempo indeterminato	9
1.2 Contratto a tempo determinato	9
1.3 Contratto di somministrazione	9
2. Struttura dei rapporti di lavoro	9
2.1. Tempo pieno	10
2.2. Tempo parziale	10
2.3. Lavoro intermittente	10
3. Periodo di prova	10
4. Descrizione del lavoro e mansioni	11
5. Controlli in fase pre-assuntiva	11
5.1. Visita medica e sorveglianza sanitaria	11
6. Comunicazione delle informazioni personali dei Dipendenti e eventuali modifiche	12
Retribuzione e indennità	13
7. Retribuzione	13
8. Lavoro supplementare e straordinario	14
9. Retribuzione variabile	15
9.1. Premio di valorizzazione	15
10. Indennità per rimborso chilometrico	15
11. Trattamento di fine rapporto	16
12. Mance	16
13. Pagamento dello stipendio	16
Orario di lavoro	18
14. Previsioni generali	18



15. Courier	18
15.1. Pianificazione dei turni	18
15.2. OpenShift	19
15.3. Clausola elastica	19
15.4. Lavoro con Hub	19
15.5. Lavoro senza Hub	20
15.6. Pausa	20
15.7. Tempistiche delle consegne	20
15.8. Presenza e puntualità	21
16. Lavoro supplementare e straordinario	21
17. Lavoro Notturmo	21
18. Riposi	21
Ferie, permessi e congedi	23
19. Ferie annuali	23
20. Giorni Festivi	23
21. Permesso non retribuito	24
22. Congedo di maternità	24
23. Congedo militare	24
24. Altri congedi	25
Malattia	26
25. Malattia	26
26. Sanzioni	26
27. Trattamento economico per la malattia	27
Assicurazioni	28
28. Previdenza Sociale	28
29. Assicurazione sulla vita	28
30. Assicurazione di Responsabilità Civile	29
Cessazione del rapporto di lavoro	29
31. Periodo di Preavviso	29
31.1. Courier	30
32. Cause di cessazione del rapporto	30



32.1. Cessazione del rapporto per ragioni non dipendenti dalla volontà delle parti	30
32.2. Decisione unilaterale della Società	30
32.3. Risoluzione per decisione consensuale delle parti	31
Policy aziendali	32
33. Regolamenti interni	32
34. Effetti personali	32
35. Condotta	32
35.1. Aspetto personale dei Courier	32
35.2. Inadempimenti	33
35.3. Molestie	35
36. Policy dei social media	35
37. Alcool, droghe e fumo	36
38. Performance Review	37
Attrezzatura di lavoro	39
39. Attrezzature	39
40. Courier operanti da remoto	39
40.1. Telefono	40
40.2. Tipi di bici vietate	40
40.3. Altri tipi di veicoli (motorizzati) vietati	40
Salute e Sicurezza	42
41. Introduzione	42
42. Sicurezza personale	42
43. Sicurezza contro gli incendi	43
44. Sicurezza Elettrica	44
45. Sicurezza Stradale	44
46. Sicurezza Alimentare	45
Previsioni ulteriori	48
47. Pari Opportunità	48
48. Varie	48
49. Scoober App	48
50. Localizzazione GPS	49



51. Privacy e Conformità al GDPR	49
Previsioni Finali e dichiarazione di presa conoscenza	50
Allegati	51
52. ALLEGATO 1: Organizzazione e Attività (per i Couriers)	51
53. ALLEGATO 2: Procedimento Disciplinare	52
54. ALLEGATO 3: Training dei Courier	58



Introduzione

Caro Dipendente,

benvenuto in Takeaway.com Express Italy. È un piacere averti a bordo.

Abbiamo creato questo Manuale aziendale (in seguito, anche, il "Regolamento") per aiutarti a comprendere appieno le rispettive aspettative e responsabilità.

Il rapporto di lavoro dei Courier (in seguito, anche, i "Dipendenti") è disciplinato dal CCNL "Logistica, Trasporto, Merci e Spedizione" (in seguito, anche, il "CCNL"), dall'Accordo Collettivo Aziendale del 29.3.2021 (in seguito, anche, l'"Accordo Aziendale") e dal contratto di lavoro ed è integrato, ove compatibile, dal presente Regolamento e dalle policy aziendali della Società e dalla normativa vigente.

Il presente Regolamento si applica anche al personale in somministrazione assunto tramite le agenzie per il lavoro, a meno che non sia espressamente indicato che specifiche disposizioni si applichino solo ai Dipendenti assunti direttamente dalla Società.

Ogni successiva modifica del Regolamento verrà aggiornata dal dipartimento Risorse Umane (HR) della Società e sarà prontamente inviata ai Dipendenti all'indirizzo e-mail comunicato dagli stessi. Alcune condizioni o regole possono essere contenute nelle policy aziendali. Se queste policy non sono incluse per intero nel Regolamento, possono essere visualizzate dai Courier sulla Scoober App e dal Personale Amministrativo nell'applicativo Workday.

Nel rispetto della normativa vigente, la Società si adegnerà alle eventuali successive modifiche normative (comprese quelle in materia fiscale). In caso di conflitto tra le norme del presente Regolamento e il CCNL, l'Accordo Aziendale e le disposizioni di legge, questi ultimi prevarranno su quelle del Regolamento. In tal caso, i Dipendenti non potranno vedersi riconosciuto alcun diritto all'applicazione delle previsioni del presente Regolamento, ovvero al risarcimento di danni a ciò conseguenti.

Ogni eventuale chiarimento potrà essere richiesto contattando il dipartimento Courier Supporto e/o il dipartimento Risorse Umane.

Country Manager

Davide Bertarini

Country HRBP

Onofrio Palumbo



Scoober

Just Eat Takeaway.com gestisce "Scoober", un'impresa operante nel settore delle consegne a domicilio in 12 paesi in tutta Europa.

L'organizzazione Scoober all'interno di Just Eat Takeaway.com è altamente centralizzata, il che significa che tutte le operazioni a livello locale dipendono fortemente dal supporto della sede centrale, comprese le tecnologie adottate ed i processi decisionali.

Mentre Scoober continua ad espandersi - all'interno di ogni Paese, così come a livello globale - stiamo entrando in una nuova fase di un business, che possa garantire la standardizzazione e l'automatizzazione dei processi. Pur comprendendo che i rapporti di lavoro sono disciplinati dalla normativa nazionale di ciascun paese, stiamo lavorando verso **uno standard Scoober globale per i Courier** direttamente impiegati dalla Società. Questo standard sarà stabilito da: (a) un modello di contratto di lavoro internazionale; (b) dal CCNL, dall'Accordo Aziendale e dal Manuale aziendale, ove applicabile.

I due modelli Scoober

In generale, Scoober intende operare attraverso due modelli: il modello "Scoober" ed il modello "Scoober Light". Resta inteso che tali modelli potranno operare contemporaneamente in una stessa città.

Il modello **"Scoober"** prevede la presenza di un c.d. "Hub" (un mix tra un ufficio e un magazzino, dove il City Operations Manager ed i Courier Coordinators lavorano e alcuni dei Courier ritirano le loro dotazioni aziendali - e.g. bike, vestiario, food box, eccetera).

Il lavoro del Courier viene eseguito attraverso l'uso della Scoober App.

La Scoober App è usata per assegnare gli ordini ai Courier e in caso di problemi, i dispatcher ("live operations") situati ad Amsterdam possono essere contattati per fornire assistenza.

Il modello "Scoober Light" è una versione più centralizzata e automatizzata del modello Scoober. La differenza principale consiste nell'assenza di un Hub e l'utilizzo del proprio mezzo di trasporto da parte del Courier (mezzi esclusivamente ammessi: biciclette muscolari, e-bike, scooter, automobile). Inoltre, inviamo al Courier un kit di equipaggiamento contenente un casco, una food box/bag e il vestiario di dotazione aziendale. In questo



modello, il turno inizia quando il Courier accede alla Scoober App, nel rispetto delle pianificazioni concordate con la direzione aziendale. Per farlo, il Courier deve farsi trovare in una determinata "Zona GPS", nota come 'Starting Point'. Per iniziare il turno, quindi, il Courier deve dirigersi presso la Zona GPS - indossando le dotazioni aziendali - così come al termine del turno. I Courier saranno anche tenuti a mantenere pulita ed in buono stato di manutenzione, sia la food box, sia le altre dotazioni aziendali, nonché il proprio mezzo, così come previsto nel Contratto di lavoro.



Tipologie contrattuali

1. Condizioni contrattuali

I Dipendenti possono essere assunti direttamente dalla Società con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato, a tempo determinato, ovvero tramite contratti stipulati con agenzie di somministrazione di lavoro, ovvero nel rispetto di tutte le altre formule contrattuali consentite e concordate nella contrattazione integrativa.

La durata massima, il rinnovo e la proroga dei contratti a tempo determinato e di agenzia saranno regolati dalla legge applicabile.

Per ragioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, l'età minima dei candidati da considerare per l'assunzione è di 18 anni.

I Courier non possono svolgere altre attività di lavoro autonomo, parasubordinato o subordinato durante l'orario di lavoro in cui si svolge la prestazione per la Società; tale vincolo non sussiste, invece, fuori dall'orario di lavoro, a condizione che venga fornita preventiva comunicazione scritta (da inviare via ticket al team HR) alla Società.

1.1 Contratto a tempo indeterminato

In caso di assunzione con contratto a tempo indeterminato, il Dipendente svolge la propria prestazione lavorativa alle dipendenze della Società, senza limiti di durata.

1.2 Contratto a tempo determinato

La Società può utilizzare lavoratori con contratti di lavoro flessibile (a tempo determinato, in somministrazione ed intermittenti) nei limiti sanciti dalla legge e dagli accordi.

1.3 Contratto di somministrazione

La Società può ricorrere a lavoratori in somministrazione con le modalità stabilite dall'Accordo Aziendale e come stabilito dall'articolo 1.2 del Manuale aziendale.

2. Struttura dei rapporti di lavoro

I Dipendenti possono svolgere il loro lavoro a tempo pieno, a tempo parziale o mediante contratto di lavoro intermittente.



2.1. Tempo pieno

Il lavoro a tempo pieno (full time) viene svolto per 39 ore settimanali.

2.2. Tempo parziale

Un contratto di lavoro a tempo parziale prevede un numero di ore inferiore rispetto all'impiego a tempo pieno. Le ore di lavoro sono definite nel contratto di lavoro stipulato con la Società; se il Dipendente lavora tramite un'agenzia di somministrazione, sono definite nel contratto di lavoro stipulato con l'agenzia di somministrazione di lavoro.

La Società si riserva il diritto di richiedere al Dipendente di prestare lavoro supplementare fino a 39 ore settimanali, nel limite del 50% dell'orario di lavoro settimanale contrattuale.

Il Dipendente non può rifiutarsi di svolgere lavoro supplementare e straordinario se non per comprovate esigenze lavorative, di salute, familiari o di formazione professionale.

2.3. Lavoro intermittente

Il lavoro intermittente è un contratto specificamente previsto per prestazioni lavorative discontinue o intermittenti, per le quali il Dipendente si mette a disposizione della Società.

La Società può ricorrere a lavoratori intermittenti con le modalità stabilite dall'Accordo Aziendale e come stabilito dall'articolo 1.2 del Manuale aziendale.

Il contratto di lavoro intermittente può essere stipulato a tempo determinato o indeterminato e può essere utilizzato per un periodo totale non superiore a 400 giorni di lavoro effettivo nel corso del triennio solare.

Il trattamento economico e normativo è proporzionato al lavoro effettivamente svolto dal Dipendente.

3. Periodo di prova

La Società ha il diritto di prevedere un periodo di prova sia per i contratti a tempo indeterminato, sia per quelli a tempo determinato, durante il quale ciascuna delle parti può liberamente recedere dal contratto senza preavviso.

Il periodo di prova è determinato dal CCNL.



Resta inteso che il periodo di prova è da computarsi in relazione al periodo di lavoro effettivo, con decorrenza da quando il courier avrà svolto il suo primo turno di consegne lavorato o sarà immesso nella pianificazione dei turni.

Si precisa che per i Courier assunti a tempo indeterminato, al di fuori delle ipotesi disciplinate dall'Accordo Aziendale, il periodo di prova non può eccedere un mese.

4. Descrizione del lavoro e mansioni

Le Job Description e le relative mansioni di dettaglio per i Courier sono contenute nell'Allegato 1.

5. Controlli in fase pre-assuntiva

Per garantire che i soggetti interessati a far parte della Società siano adeguatamente qualificati e abbiano il giusto potenziale per essere dipendenti produttivi e di successo, la Società condurrà controlli in fase pre-assuntiva. Tutte le offerte di lavoro fatte dalla Società sono subordinate al superamento dei controlli eseguiti in fase preassuntiva. Tali controlli sono condotti dalla Società sulla base delle proprie insindacabili valutazioni ed in relazione ai profili di interesse.

5.1. Visita medica e sorveglianza sanitaria

La visita medica ha lo scopo di accertare l'idoneità dei Dipendenti a svolgere la mansione per la quale si sono candidati senza mettere in pericolo la salute e l'incolumità propria o altrui.

Inoltre, durante il rapporto di lavoro, i Dipendenti sono tenuti a sottoporsi a visita medica secondo gli eventuali protocolli medici aziendali, o almeno una volta l'anno, in ogni situazione prevista dalla legge.

Gli esami medici richiesti dalla Società saranno pagati da quest'ultima e verranno eseguiti da un medico o da una struttura medica autorizzata dalla normativa vigente designata (o preventivamente autorizzata) dalla Società. Gli esami medici richiesti ed eseguiti dalla Società saranno conservati nel rispetto della normativa vigente e i dati ivi contenuti saranno trattati solo dal medico competente dell'Azienda e conservati in cartelle mediche separate, nel rispetto della normativa vigente. Resta inteso che, le registrazioni di esami specifici, se richiesto dalla legge o dai regolamenti, saranno rese disponibili al Dipendente, alle persone designate e autorizzate dal Dipendente, alle agenzie pubbliche, alle compagnie di assicurazione pertinenti o al medico del Dipendente.



6. Comunicazione delle informazioni personali dei Dipendenti e eventuali modifiche

Al fine di dare esecuzione al contratto di lavoro, prima dell'inizio dell'attività lavorativa - nonché durante il lavoro in caso di modifiche - il Dipendente deve fornire la seguente documentazione - o parte della stessa - sulla base della normativa vigente:

- Copia del passaporto/carta di identità
- Copia del visto (se non UE)/Permesso di lavoro/richiesta rinnovo Permesso di soggiorno
- Patente di guida (se si utilizzano veicoli a motore che ne richiedono il possesso)
- Informazioni personali, tra cui:
 - Nome e cognome completo
 - **Codice fiscale**
 - Indirizzo di domicilio/residenza (via, numero civico, cap, città)
 - Data di nascita
 - Stato civile
 - Coordinate bancarie
 - Informazioni aggiuntive richieste dalla normativa applicabile per adempiere gli obblighi di legge in fase di corretta instaurazione e gestione del rapporto di lavoro

Il documento e le informazioni personali fornite saranno conservate nei nostri sistemi nel rispetto del GDPR e della normativa locale in tema di data protection. Per maggiori informazioni il Dipendente può consultare la "Scoober HR Privacy Notice", che forma parte integrante del contratto di lavoro.

Il Dipendente deve fornire in modo tempestivo e veritiero i dati personali richiesti dalla Società, così come ogni modifica degli stessi.

I Courier devono fornire le suddette informazioni, all'inizio o in corso del rapporto di lavoro in caso di modifiche, attraverso il "ticketing system" all'interno della Scoober App. Il Dipendente fornisce queste informazioni in fase di sottoscrizione del contratto e comunica ogni cambiamento al dipartimento HR.

È responsabilità del Dipendente comunicare tempestivamente tutte le informazioni e/o qualsiasi cambiamento delle stesse.



Retribuzione e indennità

7. Retribuzione

La Società fornisce ai propri Dipendenti una retribuzione competitiva, in linea o superiore agli standard di mercato.

Lo stipendio base concordato con il Dipendente è indicato nel contratto di lavoro individuale e nell'Accordo Aziendale. Eventuali modifiche successive saranno comunicate per iscritto dalla Società.

I Courier sono classificati, a seconda della tipologia del contratto, nei livelli I o L del CCNL, come previsto nell'Accordo Aziendale.

Ai sensi di quanto previsto dall'Accordo Aziendale e ad ogni effetto legale e contrattuale, ai Courier assunti dalla Società sarà applicato il trattamento retributivo previsto dalla Tabella Retributiva, sottostante:

Retribuzione oraria		
Voce	Importo	Disciplina
Trattamento ordinario	<ul style="list-style-type: none"> euro 8.75 lordi (di cui euro 7.75 a titolo di “<i>trattamento ordinario</i>” ed euro 1 a titolo di “<i>indennità sostitutiva di 13ma e 14ma</i>”) 	<p>(Art. 14 Accordo collettivo aziendale del 29.3.2021)</p> <p>Il “<i>trattamento ordinario</i>” è la base di computo per ogni istituto retributivo e contrattuale.</p> <p>L'<i>indennità sostitutiva di 13ma e 14ma</i> è pagata con cadenza mensile ed assorbe ogni spettanza a titolo di 13ma e 14ma.</p>



Premio di valorizzazione*	<ul style="list-style-type: none"> per ogni consegna fino ad un totale di n. 250 in un mese: euro 0,375 lordi per ogni consegna superiore alle n. 250: euro 0,50 lordi 	(Art. 18 Accordo collettivo aziendale del 29.3.2021)
Indennità aggiuntive	<ul style="list-style-type: none"> Maggiorazione del 10% per lavoro notturno (dalle 23), supplementare e festivo Maggiorazione del 30% per lavoro straordinario 	(Art. 15 Accordo collettivo aziendale del 29.3.2021)
Accantonamento TFR	<ul style="list-style-type: none"> Euro 0.60 lordi 	<p>Valore da confermare sulla base delle norme tempo per tempo applicabili.</p> <p>Base imponibile: "<i>trattamento ordinario</i>".</p>
Rimborso chilometrico per moto e bici/e-bike	<ul style="list-style-type: none"> euro 0.15 x KM per moto euro 0.06 x KM per bici/e-bike 	(Art. 17 Accordo collettivo aziendale del 29.3.2021)
Rimborso chilometrico per auto	<ul style="list-style-type: none"> euro 0.30 x KM per auto 	Rimborso aggiuntivo per l'utilizzo dell'auto personale durante il turno per motivi di lavoro.

In considerazione delle peculiarità del rapporto di lavoro dei Courier, la Tabella precedente regola in via esclusiva il trattamento economico applicabile a tali lavoratori sino al raggiungimento dell'anzianità lavorativa aziendale della durata complessiva di due anni come da Accordo Aziendale.

8. Lavoro supplementare e straordinario

Il lavoro supplementare, inteso come il lavoro prestato in eccedenza rispetto a quello contrattuale e fino a 39 ore settimanali, ove preventivamente autorizzato dalla Società ed effettivamente svolto dal Dipendente, sarà retribuito con una maggiorazione del 10% rispetto al trattamento ordinario. Le maggiorazioni dovute sono esclusivamente quelle previste dall'Accordo Aziendale.

In particolare, i Courier hanno diritto esclusivamente alle seguenti maggiorazioni rispetto al trattamento ordinario:



- durante i giorni festivi: è prevista una maggiorazione del 10%;
- durante la fascia di Lavoro Notturmo (dalle h 23), è prevista una maggiorazione del 10%.

Le ore di lavoro straordinario, ovverosia quelle eccedenti le 39 ore settimanali, ove preventivamente autorizzate dalla Società ed effettivamente prestate, vengono retribuite con una maggiorazione del 30%.

Le suddette maggiorazioni non sono cumulabili tra loro, pertanto la maggiorazione superiore prevale e assorbe quella minore.

9. Retribuzione variabile

La Società, a proprio insindacabile giudizio, può consentire ai Dipendenti l'accesso ai propri piani di incentivazione. L'accesso ai piani di incentivazione sarà concordato a livello individuale nel contratto di lavoro ovvero con specifico accordo scritto.

La retribuzione variabile ha natura occasionale, variabile e incerta e, pertanto, non è utile per la determinazione del TFR.

9.1. Premio di valorizzazione

Per incoraggiare i Courier a lavorare in modo efficiente e nel rispetto delle regole di sicurezza e di circolazione, la Società ha stabilito incentivi di produttività che si basano sul numero di ordini consegnati.

Il premio è calcolato in base alla quantità degli ordini consegnati nel corso di un mese.

Per ogni consegna fino ad un totale di n. 250 in un mese, il Courier riceve euro 0,375. Per ogni consegna superiore alle n. 250 al mese il Dipendente riceve un bonus di euro 0,50.

Al fine di ridurre al minimo il rischio per la salute e la sicurezza dei Courier, per la determinazione del presente premio non verranno prese in considerazione più di quattro consegne nell'arco di un'ora. Pertanto, le consegne effettuate oltre la terza all'interno della stessa ora non saranno conteggiate ai fini della determinazione del bonus in esame.

10. Indennità per rimborso chilometrico

La Società prevede il riconoscimento di un'indennità a titolo di rimborso chilometrico per i Courier che utilizzano il proprio veicolo durante il turno per l'esecuzione delle



consegne. Lo scopo di questa indennità è quello di coprire i costi di carburante/energia, l'usura del veicolo, ivi compreso il mantenimento dello stesso in condizioni di sicurezza, nonché a copertura della manutenzione del veicolo e dell'assicurazione.

Quando i Courier, su richiesta della Società, utilizzano la propria moto o il proprio scooter, ricevono un'indennità di euro 0.15 per ogni chilometro percorso durante il turno. I Courier che utilizzano la propria bicicletta/e-bike ricevono un'indennità di euro 0.06 per ogni chilometro percorso durante il turno, mentre i Courier che utilizzano la propria automobile ricevono un'indennità di euro 0.30 per ogni chilometro percorso durante il turno. Questa indennità viene calcolata automaticamente dalla Società in base al percorso calcolato tramite Google Maps.

L'indennità per rimborso chilometrico non è soggetta a contribuzione previdenziale.

I Dipendenti che lavorano utilizzando il veicolo della Società non hanno diritto a ricevere alcuna indennità a titolo di rimborso chilometrico.

11. Trattamento di fine rapporto

In ogni caso di cessazione del rapporto di lavoro, i Dipendenti hanno diritto a ricevere il trattamento di fine rapporto, nella misura e con le modalità stabilite dall'Accordo Aziendale.

12. Mance

Saltuariamente, i Courier possono ricevere mance. Le mance donate spontaneamente dal cliente potranno essere ritirate dal Courier al momento della consegna.

13. Pagamento dello stipendio

Lo stipendio viene pagato sul conto corrente dei Dipendenti una volta al mese. I dettagli dei pagamenti e delle detrazioni sono riportate nella busta paga che il Dipendente riceve una volta al mese e che può consultare online.

Inoltre, una volta all'anno viene rilasciata al Dipendente la Certificazione Unica relativamente ai redditi di lavoro erogati nel corso dell'anno precedente.

I Courier possono verificare i pagamenti dello stipendio, così come le coordinate bancarie, ovvero modificare le stesse, attraverso il sistema di "ticketing" di Scoober App. I Dipendenti possono contattare il dipartimento HR locale per ogni necessità.



Di norma, non vengono effettuati anticipi di stipendio e pagamenti in contanti.



Orario di lavoro

14. Previsioni generali

L'orario di lavoro normale è di 39 ore alla settimana. La durata media delle ore di lavoro settimanali non può superare le 48 ore, compresi gli straordinari, come media delle ore di lavoro prestate con riferimento ad un periodo di quattro mesi.

I periodi di ferie e le assenze per malattia, non sono presi in considerazione per il calcolo di tale media.

La durata minima del turno giornaliero non può essere inferiore a 2 ore.

15. Courier

La Società opera ininterrottamente per 365 giorni all'anno, il che significa che non sono previste chiusure aziendali o sospensioni del servizio offerto dalla Società. La domenica è considerata un giorno di lavoro normale.

L'orario di lavoro dei Courier si articola su sei giorni alla settimana (dal lunedì alla domenica, compresi i Giorni Festivi), dalle ore 07:00 alle ore 00:00 (mezzanotte). Il primo gennaio e gli altri giorni festivi sono giorni di lavoro.

Tutti i Courier sono considerati Dipendenti a ciclo continuo impiegati in turni non avvicendati, dal lunedì alla domenica, anche durante le ore serali, le ore di punta e i Giorni Festivi, in quanto l'attività della Società rientra nell'articolo 9, comma 3, lettera d) e g), del D.Lgs. 66/2003. Pertanto, i Dipendenti non possono rifiutarsi di rispettare il turno settimanale, anche se questo prevede lavoro durante i Giorni Festivi e le domeniche.

15.1. Pianificazione dei turni

I Courier sono tenuti ad indicare e/o confermare la loro disponibilità per la settimana successiva attraverso la Scoober App entro la mezzanotte del martedì. Successivamente la Società pianificherà i turni per la settimana successiva. Il Datore di lavoro schedulerà il Dipendente in base alle esigenze dell'azienda e terrà conto, ove possibile, della disponibilità fornita dal Dipendente.

I turni così realizzati, vengono comunicati al Courier entro e non oltre la mezzanotte del giovedì per i turni che iniziano il lunedì della settimana successiva.



In ogni caso, la Società pubblicherà i turni di lavoro con almeno 2 giorni di preavviso rispetto all'inizio della settimana di riferimento.

La Società ha il diritto di cancellare il turno dei Dipendenti a chiamata con due giorni di preavviso.

I Courier che non forniscono (tempestivamente) la loro disponibilità o che rifiutano una proposta ragionevole da parte della Società, nei termini previsti dal contratto, sono tenuti a lavorare nei giorni stabiliti dalla Società nel rispetto dell'orario contrattuale.

Tutti i turni terminano quando non ci sono più ordini. Per questo motivo, la fine del turno comunicato dalla Società può variare in relazione alla necessità di completare l'ultima consegna affidata entro l'orario di lavoro. Il turno può terminare più tardi del previsto durante i periodi di lavoro intenso o in caso di ritardi, ma raramente questo si estenderà oltre le 00:00.

15.2. OpenShift

Periodicamente, la Società può offrire ai Dipendenti anche i c.d. "OpenShift" che saranno comunicati al Courier attraverso la Scoober App. Nel rispetto dei limiti di legge, il Courier è libero di accettare qualsiasi Openshift registrandosi attraverso la Scoober App in qualsiasi momento.

15.3. Clausola elastica

Il contratto di lavoro dei Courier prevede sempre la presenza di una clausola elastica che consente (senza oneri aggiuntivi) la modifica all'orario settimanale definito dalla Società, con un preavviso minimo di 2 giorni.

Non rientrano nei turni stabiliti sulla base della clausola elastica:

- I turni stabiliti tra quelli nei quali il lavoratore ha fornito la propria preventiva disponibilità;
- I turni accettati dal Dipendente (OpenShift), anche accettati all'ultimo minuto.

15.4. Lavoro con Hub

L'orario di lavoro dei Courier che dispongono di un Hub inizierà all'interno dell'Hub e comprenderà il tempo di viaggio necessario per raggiungere l'area di attesa. Il tempo trascorso da casa all'Hub e viceversa non è considerato orario di lavoro. Pertanto, le spese di viaggio verso l'Hub non saranno rimborsate dalla Società. I Courier che operano tramite Hub devono essere presenti all'interno



dell'Hub per il loro turno ad un orario adeguato per essere pronti ad iniziare il loro turno in orario.

Il Courier rientra presso l'Hub entro la fine dell'orario di lavoro previsto nel turno pianificato ("shift").

15.5. Lavoro senza Hub

L'orario di lavoro dei Courier che non dispongono di un Hub inizierà nell'area di attesa designata (c.d. "waiting area"), nella quale gli stessi devono essere presenti e pronti all'orario di inizio del turno. I Courier che non dispongono di un Hub devono arrivare alla waiting area designata prima dell'inizio del turno. Il tempo trascorso a fare il pendolare da casa alla waiting area designata non è considerato tempo di lavoro. Le spese di viaggio per raggiungere la waiting area non saranno rimborsate dalla Società.

La waiting area può essere un luogo pubblico concordato nella città o presso il domicilio del Dipendente e sarà comunicato dal line manager.

Il Courier senza hub riceve l'ultimo ordine entro la fine dell'orario di lavoro previsto nel turno pianificato ("shift").

15.6. Pausa

Per i turni che superano le 6 ore, i Courier hanno diritto ad una pausa non retribuita di 30 minuti.

Se i Courier desiderano beneficiare della pausa durante un turno, devono preventivamente concordarla con il line manager all'inizio del turno. Il line manager informerà poi il Courier quando potrà fruire della pausa, in modo che non vengano pianificati ordini durante tale intervallo di tempo.

Durante l'attesa degli ordini è anche possibile fare brevi pause. Queste pause sono pagate e possono essere utilizzate per mangiare, andare in bagno, ecc. a condizione che non interferiscano con il lavoro.

15.7. Tempistiche delle consegne

La fissazione e gestione delle tempistiche da rispettare per le consegne ("timekeeping") è gestita automaticamente tramite la Scoober App ed il sistema di pianificazione dei turni. È quindi importante che i Courier effettuino il log-in e il log-out dalla Scoober App all'orario concordato e che segnalino al Courier Coordinator qualsiasi cambiamento del programma di lavoro.



15.8. Presenza e puntualità

La puntualità e l'affidabilità sono fattori chiave nelle prestazioni lavorative.

Il Courier deve essere sul posto di lavoro in tempo per l'inizio del turno. Se il Courier arriva solo dopo l'inizio del turno, può iniziare a lavorare solo se autorizzato dal proprio responsabile.

A tutti i Courier viene richiesta la massima puntualità ed affidabilità. L'assenteismo, i ritardi o le uscite anticipate non sono ammessi. Se i Courier sono assenti per qualsiasi motivo o prevedono di arrivare in ritardo o di abbandonare in anticipo il posto di lavoro, devono informare il loro line manager massimo un'ora prima dell'inizio del turno. In caso di emergenza, i Courier devono informare il line manager il prima possibile.

In tutte le citate circostanze l'Azienda si riserva di agire disciplinarmente.

16. Lavoro supplementare e straordinario

La Società si riserva il diritto di richiedere al Dipendente lo svolgimento di lavoro supplementare, nel limite delle 39 ore settimanali e nel rispetto del limite del 50% rispetto all'orario contrattuale..

Qualsiasi ora prestata oltre le 39 ore settimanali è considerata lavoro straordinario.

Il lavoro straordinario può essere riconosciuto solo se preventivamente autorizzato dal line manager. Su richiesta della Società, il Dipendente non può rifiutarsi di svolgere lavoro supplementare e/o straordinario, tranne che per comprovate esigenze di salute, familiari o di formazione professionale.

Se i riposi compensativi concessi ai Dipendenti sono forniti in alternativa o in aggiunta agli aumenti di stipendio, il lavoro straordinario non viene conteggiato nella media delle ore di lavoro settimanale.

17. Lavoro Notturno

L'attività lavorativa resa tra le 23:00 e le 6:00 è considerata "Lavoro Notturno".

18. Riposi

I Dipendenti hanno diritto, ogni 7 giorni, ad un periodo di riposo di almeno 24 ore consecutive.



Il suddetto periodo di riposo consecutivo è calcolato come media su un periodo non superiore a 14 giorni.

Tali periodi di riposo possono essere fissati in qualsiasi giorno della settimana e non necessariamente di domenica.

Fatta salva la durata normale dell'orario di lavoro settimanale, i Dipendenti hanno diritto a 11 ore consecutive di riposo ogni 24 ore.



Ferie, permessi e congedi

19. Ferie annuali

I Courier possono programmare le loro ferie tramite la Scoober App andando su "Shift planning" e selezionando le date delle ferie previste.

I Dipendenti devono programmare le ferie con un minimo di due settimane di preavviso. Maggiori informazioni su come programmare le ferie, il processo di approvazione e il saldo delle ferie possono essere verificate dai Courier consultando le FAQ della Scoober App (nel rispetto di quanto contenuto nel documento one pager, pubblicato nella predetta Scoober App).

Se non diversamente specificato nel contratto di lavoro, i Dipendenti hanno diritto a beneficiare di un periodo annuale di ferie pagate di n. 26 giorni di ferie, per chi svolge i propri turni su sei giorni a settimana.

I Dipendenti devono beneficiare di almeno due settimane consecutive di ferie, su loro richiesta, durante l'anno di maturazione e, per le restanti due settimane, entro i 18 mesi successivi alla fine dell'anno di maturazione.

Il godimento delle ferie non può essere sostituito dal pagamento della corrispondente indennità sostitutiva, salvo il caso di risoluzione del contratto di lavoro.

Durante le ferie annuali i Dipendenti hanno il diritto di non lavorare e di ricevere lo stipendio.

Sino alla maturazione del requisito di anzianità lavorativa della durata complessiva due anni (calcolati sommando i periodi di lavoro, anche non consecutivi, svolti con contratto di lavoro subordinato successivamente alla data di sottoscrizione della presente intesa), i Courier maturano ROL e permessi in misura pari al 30% di quelli previsti su base annua.

20. Giorni Festivi

Ai fini dell'applicazione degli istituti normativi ed economici di cui al presente Regolamento, sono considerati Giorni Festivi:

- il primo giorno dell'anno;
- 6 gennaio;
- 25 Aprile;
- Lunedì dopo Pasqua;



- 1° Maggio;
- 2 Giugno;
- 15 Agosto;
- 1° Novembre;
- 8 Dicembre;
- 25 Dicembre;
- 26 Dicembre;
- Il santo patrono.

I periodi sopra indicati non danno diritto al riposo compensativo qualora ricadano durante periodi di sospensione, anche temporanea (a titolo esemplificativo per malattia, gravidanza, puerperio, congedo parentale) del rapporto di lavoro. I lavoratori part-time non hanno diritto al riposo compensativo se lavorano nei Giorni Festivi. Per tale ragione, la Società non accetta scambi temporanei di giorni di lavoro dei lavoratori part-time.

Se un Giorno Festivo cade all'interno del periodo di ferie di un Dipendente, questo non viene conteggiato come giorno di ferie.

21. Permesso non retribuito

Su richiesta del Dipendente, la Società può concedere un permesso non retribuito. Il congedo non retribuito deve essere concordato e autorizzato per iscritto dal line manager e può essere concesso in circostanze eccezionali.

In ogni caso, i periodi di congedo non retribuito non possono superare un totale di 3 mesi, consecutivi o cumulativi, su un periodo di 12 mesi. Il contratto di lavoro dei Dipendenti che prolungano il loro congedo oltre questi limiti potrà essere risolto.

22. Congedo di maternità

Il congedo di maternità è concesso in conformità alle disposizioni di legge.

23. Congedo militare

I Dipendenti della Società chiamati ad adempiere gli obblighi di leva possono richiedere un congedo per svolgere i loro compiti, comunicandolo alla Società con maggiore preavviso possibile. In tal caso, i Dipendenti devono fornire tempestivamente al line manager una copia dei documenti comprovanti la ragione dell'assenza.



24. Altri congedi

I Dipendenti della Società, sia full time che part time, hanno diritto a permessi retribuiti, dopo un minimo di quattro settimane di lavoro continuativo, nelle ipotesi espressamente previste dalla legge.

Se l'evento si verifica o si sovrappone a giorni in cui il Dipendente non è in turno, il permesso non può essere accantonato.

A titolo esemplificativo, si riportano alcune tipologie di permesso retribuito:

- Per matrimonio: 15 giorni
- A seguito del parto da parte della coniuge o della fidanzata di lunga data: 10 giorni
- Per morte del coniuge o della fidanzata/amico di lunga data: 3 giorni
- Per morte dei genitori, figli o dei fratelli: 3 giorni
- Per gravi motivi personali: 3 giorni

Ulteriori congedi speciali possono essere riconosciuti se previsti ed in conformità alla normativa vigente.

I Courier devono presentare una richiesta di congedo attraverso il "sistema di ticketing" nella Scoober App. Inoltre, i Dipendenti devono allegare alla richiesta idonea documentazione a conferma dell'evento.



Malattia

25. Malattia

In caso di malattia, il Dipendente deve tempestivamente comunicare al line manager lo stato di malattia. I Courier dovranno comunicare la malattia mediante la Scoober App, non appena si rendano conto di essere impossibilitati a presentarsi al lavoro o di dover ritardare o anticipare l'inizio o la fine del lavoro, ad ogni modo entro le prime due ore dall'inizio dell'orario di lavoro del giorno in cui si verifica l'assenza stessa; diversamente l'Azienda potrà intervenire disciplinarmente. La comunicazione della malattia tramite messaggio vocale o messaggio di testo ad altro membro del personale non è idonea ad adempiere l'obbligo di comunicazione sopra esposto.

Nel segnalare la propria assenza, il Dipendente deve indicare la natura del problema che ha causato l'assenza e la data prevista per il ritorno al lavoro.

Quando l'assenza è dovuta a malattia, il lavoratore dovrà fornire il numero di protocollo, unitamente alla comunicazione di malattia, ovvero altra certificazione medica proveniente da strutture sanitarie autorizzate dal Servizio Sanitario Nazionale (e.g. certificato di pronto soccorso, certificato di ricovero). In ogni caso di malattia, il Dipendente deve comunicare alla Società il numero di protocollo non oltre il primo giorno di malattia. Ad ogni modo non verranno accettati certificati consegnati oltre le 48 h dall'inizio dell'evento (il giorno di inizio della malattia e quello successivo).

26. Sanzioni

Il ritardo o l'assenza dal lavoro costituisce illecito disciplinare, che può determinare, in ipotesi gravi, la risoluzione del contratto di lavoro.

La mancanza di idonea certificazione medica implica che il ritardo o l'assenza sia da considerare ingiustificata (anche se dovuta effettivamente a malattia) e, pertanto, comporta la perdita della retribuzione per i giorni non lavorati (oltre che dell'eventuale indennità di malattia) e può dar luogo a provvedimenti disciplinari.

Anche la mancata comunicazione della malattia e/o del numero di protocollo del certificato medico può comportare azioni disciplinari.

Le ferie possono essere sostituite dalla malattia, solo in caso di apposita certificazione medica tempestivamente prodotta dal Dipendente.



27. Trattamento economico per la malattia

Il trattamento economico della malattia per i Courier è interamente regolato dal CCNL.



Assicurazioni

28. Previdenza Sociale

I Dipendenti della Società sono coperti da Previdenza Sociale. Il sistema di Previdenza Sociale è gestito dall'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) e fornisce prestazioni ai Dipendenti in caso di malattia, maternità o disoccupazione. L'INPS gestisce altresì gli assegni familiari, fornisce prestazioni per i disabili ed eroga la pensione di vecchiaia. In conformità con la legge, una parte del contributo dovuto all'INPS è corrisposta dalla Società mentre la restante parte è corrisposta dal Dipendente mediante trattenuta in busta paga.

L'indennità corrisposta al Dipendente in caso di malattia o perdita del lavoro è a carico dell'INPS.

L'INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) tutela i Dipendenti in caso di infortuni sul lavoro, malattie professionali ed eventuali conseguenze economiche. Il premio assicurativo INAIL è interamente a carico della Società.

29. Assicurazione sulla vita

La Società garantisce a tutti i Dipendenti un'assicurazione nel caso si verifichi un incidente sul lavoro da cui consegue la morte o l'invalidità totale permanente.

Laddove siano previsti oneri fiscali derivanti dal rapporto di lavoro, essi saranno corrisposti dalla Società alle autorità fiscali locali.

In caso di decesso, l'importo sarà versato al coniuge del Dipendente (o al partner equiparato al coniuge, a condizione che sia stato stipulato un accordo di convivenza autentificato) o, in mancanza, ai figli legittimi del Dipendente o, in mancanza, agli eredi legittimi del Dipendente. In caso di invalidità permanente, le prestazioni verranno erogate al Dipendente stesso.

La Società informerà immediatamente i parenti di primo grado del verificarsi di un infortunio o del decesso di un Dipendente ove tali eventi si verifichino durante l'orario di lavoro.

Non sono coperti da assicurazione gli infortuni dovuti a dolo, illeciti penali, risse, consumo di bevande alcoliche, ecc.



30. Assicurazione di Responsabilità Civile

La Società ha un'Assicurazione di responsabilità civile globale attivabile in caso di lesioni fisiche a terzi o danni alla loro proprietà.

Nell'eventualità in cui un incidente o un infortunio si verificano durante l'orario di lavoro, i Courier dovranno segnalarlo immediatamente al live operations agent. Il Personale Amministrativo deve consultare il proprio line manager e informare il competente Health and Safety representative.

Per evitare l'insorgere di alcuna responsabilità, i Courier devono consegnare la merce ordinata al piano sulla porta del cliente. Non è consentito entrare nell'abitazione del cliente. In caso di violazione da parte del Courier di tali disposizioni, la copertura assicurativa non sarà applicabile per tutto il tempo trascorso dal Courier all'interno dell'abitazione del cliente. In questo caso, il Courier è completamente responsabile di qualsiasi danno provocato nell'abitazione del cliente.

L'Assicurazione in interesse non coprirà i danni laddove sia prevista e richiesta dall'Azienda apposita copertura obbligatoria assicurativa del mezzo privato.

Cessazione del rapporto di lavoro

Le dimissioni dal rapporto di lavoro devono essere fatte per iscritto nel rispetto delle procedure vigenti e devono tenere conto del periodo di preavviso. Un periodo di preavviso più breve può essere concordato tra la Società e il Dipendente. Le disposizioni di questa sezione "Cessazione del rapporto di lavoro" si applicano solo ai Dipendenti della Società.

31. Periodo di Preavviso

Il contratto di lavoro a tempo determinato può essere risolto prima del termine esclusivamente per giusta causa o durante il periodo di prova.

I contratti di lavoro a tempo indeterminato possono essere risolti senza preavviso durante il periodo di prova o per giusta causa.

La Società può risolvere il contratto di lavoro a tempo indeterminato, in conformità con la normativa applicabile, rispettando i periodi di preavviso di seguito descritti.



31.1. Courier

Le Parti devono rispettare un preavviso di recesso, decorrente da qualsiasi giorno della settimana, pari a 6 giorni lavorativi.

32. Cause di cessazione del rapporto

Il rapporto di lavoro tra un Dipendente e la Società può essere risolto:

- (a) per ragioni oggettive non dipendenti dalla volontà delle parti;
- (b) per accordo tra le parti;
- (c) per decisione unilaterale di una delle parti.

32.1. Cessazione del rapporto per ragioni non dipendenti dalla volontà delle parti

Il contratto di lavoro è automaticamente risolto per ragioni oggettive quando si verifica un fatto indipendente dalla volontà delle parti che rende impossibile la prosecuzione del rapporto di lavoro. Sono considerate ragioni oggettive le situazioni elencate di seguito:

- (i) morte o invalidità totale e irreversibile del Dipendente;
- (ii) pensionamento del Dipendente per raggiungimento dell'età pensionabile;
- (iii) scioglimento della Società e estinzione della persona giuridica;
- (iv) cause di forza maggiore che rendano definitivamente impossibile per la Società e/o il Dipendente adempiere agli obblighi previsti nel contratto di lavoro.

32.2. Decisione unilaterale della Società

Il contratto di lavoro può essere risolto unilateralmente dalla Società, senza preavviso, qualora:

- (i) il Dipendente commetta una grave violazione delle norme contenute nel contratto di lavoro e/o nel presente Regolamento, ovvero reiteri o perpetui (dopo precedente richiamo) qualsiasi condotta materiale in violazione delle predette norme;
- (ii) il Dipendente commetta qualsiasi atto o intraprenda qualsiasi comportamento che possa screditare la Società o il Dipendente stesso;
- (iii) il Dipendente si renda colpevole di gravi mancanze, assenteismo ingiustificato, disobbedienza agli ordini legittimi della Società, rifiuto



- intenzionale di eseguire tutti o alcuni dei suoi doveri, insubordinazione, violazione del segreto aziendale, o violazione delle norme di leggi applicabili;
- (iv) il Dipendente venga condannato per un reato, salvo nel caso in cui, secondo la ragionevole opinione della Società, tale reato non influisca sulla posizione del Dipendente all'interno della Società;
 - (v) l'impiego del Dipendente divenga irregolare in base a quanto previsto dalla normativa Italiana;
 - (vi) il permesso di lavoro/permesso di soggiorno del Dipendente venga revocato o non rinnovato dalle autorità competenti in materia di immigrazione (ove applicabile).

Il licenziamento per motivi disciplinari deve sempre essere preceduto dalla procedura disciplinare descritta nell'Allegato 2.

32.3. Risoluzione per decisione consensuale delle parti

Il contratto di lavoro è risolto consensualmente dalle parti nei seguenti casi:

- (i) per effetto di una clausola valida prevista nel contratto di lavoro, ivi compreso, senza esclusioni, l'esercizio del diritto contrattuale di una parte di risolvere il contratto di lavoro senza preavviso;
- (ii) per decisione consensuale delle parti. La risoluzione consensuale deve essere effettuata per iscritto, sottoscritta da entrambe le parti, previa identificazione delle stesse, e deve contenere l'espressa dichiarazione delle parti di voler risolvere consensualmente il rapporto, la data di decorrenza della risoluzione e la data di sottoscrizione dell'accordo.



Policy aziendali

33. Regolamenti interni

Tutti i Dipendenti impiegati presso la Società sono responsabili di mantenere quotidianamente presentabili e puliti l'ufficio, il veicolo, l'hub e le aree esterne. Pertanto, tutti i Dipendenti devono mantenere l'ambiente di lavoro e i beni aziendali organizzati e ordinati anche quando restituiscono il veicolo o quando lavorano in uno degli Hub, in ufficio o nelle aree circostanti.

I Dipendenti non possono portare persone non autorizzate nei locali di proprietà della Società senza il previo consenso del line manager, a meno che non siano autorizzati a farlo come parte della propria attività di lavoro. In queste circostanze, i Dipendenti hanno la responsabilità di garantire che i visitatori siano adeguatamente monitorati durante la loro permanenza e che non accedano ai locali aziendali in modo inopportuno.

I Dipendenti non devono rimuovere beni di proprietà della Società dai locali aziendali senza la previa autorizzazione del line manager.

34. Effetti personali

Il Dipendente può lasciare a proprio rischio all'interno dei locali della Società qualsiasi effetto personale come ad esempio gioielli, contanti, carte di credito, vestiti, automobili, motociclette o biciclette ecc. I Dipendenti sono fortemente invitati a non lasciare oggetti di valore incustoditi, sia nei locali che nei veicoli aziendali nonché nei veicoli di proprietà dei Dipendenti stessi. La Società non è responsabile per perdite o danni a qualsiasi effetto personale dei Dipendenti.

35. Condotta

Il codice di condotta della Società descrive i comportamenti che dovranno tenere i Dipendenti ed evidenzia le regole principali che i Dipendenti stessi devono rispettare nello svolgimento dell'attività lavorativa a favore della Società.

35.1. Aspetto personale dei Courier

Tutti i Courier sono dotati di un'uniforme di lavoro. L'uniforme di lavoro deve essere sempre indossata durante l'orario di lavoro. Se i Courier dovessero aver bisogno di una camicia, una giacca o un casco extra, questi dovranno essere forniti dalla Società.



I pantaloni devono essere neutri, di un solo colore e senza buchi. Non sono ammessi pantaloni da allenamento e da jogging. Durante l'estate, è consentito indossare pantaloncini, purché siano di un solo colore e lunghi fino al ginocchio. Le scarpe devono essere comode e senza tacchi alti. È consentito indossare un cappello o un berretto solo se reca il logo Just Eat.

I Courier non possono indossare l'uniforme di lavoro al di fuori dell'orario di lavoro. Il mancato corretto utilizzo dell'uniforme da parte del Courier potrà essere oggetto di azioni disciplinari.

35.2. Inadempimenti

Per la Società è importante che tutti si sentano sicuri e a proprio agio sul luogo di lavoro. La policy della Società mira a creare un ambiente di lavoro libero da qualsiasi grave condotta posta in essere dai Dipendenti. Pertanto, la Società incentiva i Dipendenti a portare alla propria attenzione comportamenti inappropriati e la aiuti a prevenirli.

Costituisce un **inadempimento** qualsiasi mancanza del Dipendente verificatasi nel corso del rapporto di lavoro ("Inadempimento"); a titolo esemplificativo e non esaustivo, si verificherà i un inadempimento in caso di:

- assenza ingiustificata dal lavoro fino a 4 giorni consecutivi o 4 volte (turni) in un anno;
- prestazioni lavorative insoddisfacenti;
- inosservanza degli orari di lavoro (arrivo a lavoro in ritardo o uscita anticipata senza permesso);
- rifiuto di obbedire a istruzioni ragionevoli e legittime;
- scarsa manutenzione delle attrezzature e dell'uniforme di cui il Dipendente è responsabile;
- danni causati da negligenza;
- mancato utilizzo di indumenti o dei dispositivi di protezione individuale, se forniti;
- mancato rispetto delle norme di sicurezza e protezione;
- fumare in un'area in cui sia vietato;
- prestazione svolta mediante utilizzo di un mezzo diverso dalle tipologie autorizzate dall'azienda (Scooter, e-bike, bike muscolari, automobile)
- consegna e/o svolgimento dell'attività senza l'utilizzo di un mezzo valido tra quelli autorizzati dall'Azienda (es. Consegna a piedi)
- violazione delle policy interne della Società, delle procedure o del codice di condotta;
- utilizzo di un linguaggio o di gesti ingiuriosi e/o dispregiativi e/o offensivi.



Costituiscono un **Grave Inadempimento**, a titolo esemplificativo, le seguenti condotte:

- furto o frode;
- risse, intimidazioni, uso di un linguaggio minaccioso e/o inappropriato nei confronti di colleghi o superiori;
- violazione delle norme di legge;
- danneggiamento intenzionale di beni della Società;
- assenza non autorizzata dal lavoro per più di 4 giorni consecutivi o 4 turni in un anno;
- prestazione dell'attività lavorativa a favore di terzi durante l'orario di lavoro;
- lesioni a terzi per negligenza;
- possesso e/o uso di droghe o alcool;
- possesso di armi nei locali di lavoro;
- aggressione;
- minacce di aggressione/intimidazioni o incitamento alla violenza;
- atti non conformi alle norme igienico-sanitarie
- danni intenzionali alla proprietà o alle attrezzature della Società e/o dei clienti;
- possesso illegale di beni di proprietà dell'Azienda;
- guida di un veicolo della Società o utilizzo di attrezzature della Società senza autorizzazione;
- condotte scorrette nel corso del rapporto di lavoro;
- divulgazione di informazioni riservate dell'azienda;
- falsificazione delle informazioni fornite alla Società;
- mancata segnalazione di incidenti relativi alla salute e alla sicurezza;
- violazione relative al corretto e personale utilizzo del proprio account aziendale (id fraud).

Il Dipendente che abbia subito un comportamento evidentemente inappropriato, non dovrà ignorare tale condotta, ma dovrà invece riferire l'accaduto al line manager o al responsabile locale per le Risorse Umane in modo da poter cercare con loro una soluzione. Se un Dipendente assiste come testimone alla commissione di un'azione inappropriata ai danni di un'altra persona, dovrà segnalarlo e cercare, per quanto possibile, di prevenirlo.

Qualsiasi inadempimento legitimerà l'avvio della procedura disciplinare descritta nell'Allegato 2.



35.3. Molestie

Le molestie non saranno tollerate. Pertanto, la Società con ogni sforzo previene e combatte tali condotte. Le molestie sul lavoro possono assumere molte forme diverse, tra cui:

- molestie verbali come epiteti, commenti sprezzanti, insulti o commenti e battute indesiderate;
- molestie scritte come frasi dispregiative, vignette, disegni, e-mail o gesti;
- comportamenti fisici come l'aggressione, la costrizione, il contatto o altre azioni fisiche dirette a un individuo;
- "molestie sessuali". Attenzione indesiderata di natura sessuale, verbale (commenti) o non verbale (gesti) ovvero fisica (contatto);
- ritorsioni in una delle forme sopra descritte per aver denunciato molestie o discriminazioni, o per aver aiutato un altro Dipendente a denunciare molestie o discriminazioni.

Le molestie costituiscono un grave inadempimento e legittimano l'avvio della procedura disciplinare descritta nell'Allegato 2.

36. Policy dei social media

Just Eat Takeaway.com è presente su diverse piattaforme di social media, come probabilmente anche il Dipendente. I Dipendenti possono interagire con Just Eat Takeaway.com su Facebook, Twitter, sul blog e Instagram, ma devono sempre usare il buon senso.

I Dipendenti dell'azienda NON possono parlare come privati cittadini. Pertanto, i Dipendenti devono sempre rimanere fuori dalle conversazioni riguardanti i prodotti e/o i servizi di Just Eat Takeaway.com. Al contrario, è necessario che contattino i colleghi competenti che possono instaurare un dialogo per conto di Just Eat Takeaway.com.

Inoltre, i Dipendenti non sono autorizzati a rilasciare dichiarazioni per conto di Just Eat Takeaway.com sui social media (come Facebook, Instagram, LinkedIn o Twitter) che siano contrarie agli standard e ai valori della Società.

Ciò include una qualsiasi delle seguenti dichiarazioni:

- distribuzione di dettagli personali o informazioni riservate relative a consumatori, ristoranti o colleghi;
- dichiarazioni private dei Dipendenti che potrebbero mettere in dubbio la loro professionalità;



- dichiarazioni negative su consumatori, ristoranti o altre entità con cui Just Eat Takeaway.com ha rapporti commerciali;
- commenti negativi sui colleghi, sia all'interno del territorio nazionale che all'estero.
- commenti diffamatori e oltraggiosi nei confronti dell'Azienda e/o del personale aziendale.

Come regola generale, chiunque parli con i media a nome di Just Eat Takeaway.com deve essere stato formato per poterlo fare. Tuttavia, è possibile entrare in contatto con i media, parlare di Just Eat Takeaway.com o rilasciare interviste ai media, ma solo dopo aver ottenuto l'approvazione scritta sia dal personale aziendale preposto (proprio Responsabile, nonché dall'ufficio stampa aziendale, inviando una mail a press@justeat.it).

Nel caso il Dipendente venga contattato dai media durante il turno (ad esempio durante una consegna), basterà comunicare che non si è il portavoce di Just Eat Takeaway.com e che è meglio rivolgersi al proprio manager o scrivere a press@justeat.it

Anche nel caso di visite inattese agli hub da parte dei media, sarà importante seguire le indicazioni sopra riportate e contattare i propri referenti aziendali indicati.

37. Alcool, droghe e fumo

Noi di Just Eat Takeaway.com ci impegniamo a garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro. I corrieri devono essere attenti alle situazioni di pericolo sulla strada. Essere sotto l'effetto di alcol o droghe compromette la capacità di reazione e aumenta il rischio di incidenti.

L'uso o il possesso di alcolici o altre sostanze intossicanti sul posto di lavoro è severamente vietato.

I corrieri devono recarsi al lavoro privi degli effetti negativi dell'alcol o delle droghe. Non è consentito consumare o essere sotto l'effetto di alcol o droghe sul lavoro o quando si indossano attrezzature di lavoro.

Se il medico del Corriere ha prescritto farmaci che possono influire negativamente sulla sua velocità di reazione, il Corriere deve sempre informare il proprio supervisore o le Risorse Umane affinché ne tengano conto. Queste informazioni saranno ovviamente mantenute riservate.

A tutti i Corrieri è vietato possedere, acquistare, vendere, produrre o distribuire qualsiasi droga illegale sul lavoro o nei luoghi di lavoro.



I test antidroga e alcolici possono essere condotti durante le valutazioni mediche di routine, in caso di sospetto di uso di sostanze intossicanti o quando i (Dipendenti/Corrieri) sono coinvolti in incidenti moderati o più gravi.

I corrieri che hanno problemi di dipendenza da alcol o droghe sono incoraggiati a cercare volontariamente assistenza alla prima occasione.

Non è consentito fumare, compreso il fumo delle sigarette elettroniche, in nessun luogo degli edifici e degli hub della Società. È consentito fumare solo all'esterno degli edifici della Società e nei luoghi designati a tale scopo.

L'osservanza di questa politica è una condizione di impiego e la sua violazione può comportare azioni disciplinari fino al licenziamento.

Queste condizioni si applicano anche nel caso di politiche locali più specifiche e i Corrieri devono familiarizzare con il loro contenuto.

38. Performance Review

L'attività lavorativa di ogni Dipendente viene esaminata su base continuativa con il suo responsabile per garantire un metodo sistematico di valutazione delle performance.

Lo scopo della review è quello di incoraggiare lo scambio di idee al fine di creare un cambiamento positivo all'interno della Società. A tal fine, è compito di entrambe le parti avere una discussione aperta e onesta sulle prestazioni del Dipendente. Spetta inoltre al responsabile comunicare chiaramente le esigenze della Società e ciò che ci si aspetta dal Dipendente per contribuire al successo della Società.

Le prestazioni lavorative dei Dipendenti possono essere valutate in base ai seguenti criteri:

- aderenza ai valori aziendali;
- qualità del lavoro;
- attenzione ai dettagli e accuratezza;
- efficienza del lavoro;
- conoscenze e competenze professionali;
- capacità decisionale e impatto delle decisioni;
- organizzazione del lavoro (autonomia sul lavoro);
- iniziativa e responsabilità;
- lavoro di squadra;
- capacità di comunicazione;
- osservanza delle regole disciplinari;
- resilienza professionale;



- condotta conforme al ruolo ricoperto.

In caso di prestazioni insufficienti, il line manager e il Dipendente concorderanno un piano di miglioramento delle prestazioni (performance improvement plan - PIP). Maggiori dettagli sul PIP possono essere forniti dalle Risorse Umane.



Attrezzatura di lavoro

39. Attrezzature

Ai Courier si fornisce la seguente attrezzatura e il Courier si impegna ad averne la massima cura:

- giacca ad alta visibilità per le consegne;
- polo e maglietta;
- casco;
- berretto;
- felpa con cappuccio;
- tuta antipioggia;
- borsa per le consegne;
- porta smartphone.

Se il Courier non restituisce entro un tempo ragionevole l'attrezzatura completa, in buone condizioni e con tutti gli accessori, la Società ha il diritto di intraprendere qualsiasi azione per riparare il danno.

Il Courier dovrà adottare tutte le precauzioni necessarie per evitare il danneggiamento, il furto o la perdita delle proprie attrezzature professionali. In caso di danno, furto o smarrimento del materiale, il Courier è tenuto a segnalarlo alla Società il più presto possibile, ma al più tardi entro le 24 ore successive all'evento.

I Courier devono indossare sempre gli articoli forniti dall'Azienda quando sono di turno o quando si recano nella waiting area. Oltre allo zaino con il logo della Società, al casco e alla giacca, i Courier devono indossare jeans e scarpe chiuse durante i turni. Durante la stagione calda, sono consentiti anche pantaloncini smart-casual. Tute da ginnastica o pantaloni da jogging non sono ammessi.

Tutte le attrezzature sono fornite esclusivamente per fini lavorativi e per essere utilizzate durante l'orario di lavoro. Qualsiasi utilizzo privato, al di fuori dell'orario di lavoro, è severamente vietato ed è soggetto a sanzioni.

Maggiori informazioni su come ritirare, restituire e custodire dell'attrezzatura sono consultabili nella Scoober App.

40. Courier operanti da remoto

I Courier che operano tramite un hub remoto (in città senza un hub fisico) possono utilizzare il proprio veicolo.



In questo caso, il Courier sarà responsabile della corretta manutenzione del proprio veicolo, nel rispetto degli obblighi previsti dal codice della strada e in particolare dei componenti di sicurezza del veicolo come pneumatici, freni, illuminazione, riflettori ecc.

Il Courier è tenuto a controllare tutti gli elementi di sicurezza del veicolo prima di iniziare un turno e deve essere in grado di effettuare le attività di manutenzione ordinaria del veicolo, ove necessario.

40.1. Telefono

I Courier sono tenuti ad avere uno smartphone con disponibilità di connessione dati ed è condizione necessaria per lo svolgimento dell'attività di lavoro che il telefono sia carico per tutta la durata del turno. La Società raccomanda che il Courier porti con sé un power bank ad ogni turno, in modo che non si verifichino problemi per la scarsa carica della batteria. Per utilizzare la Scoober App, il Courier deve avere un telefono Android o un iPhone (iOS 10.0 o più recente).

40.2. Tipi di bici vietate

Per una maggior sicurezza stradale, una postura poco ergonomica, scarsa possibilità di manovra e/o ridotta stabilità del cibo all'interno dello zaino a causa della posizione troppo sbilanciata in avanti, la seguente tipologia di bicicletta è vietata durante l'attività lavorativa come courier presso l'Azienda:

- Mountain bikes
- Bici da corsa
- Bici da carico
- Bici reclinate
- Tandems
- Pedelec veloci
- bici fai da te
- Bici senza la omologatura obbligatoria CE
- Bici tipo cross trainer
- Bici normali che sono state convertite in e-bike all'ultimo momento.

Rifiutarsi di rispettare le sopra indicate istruzioni verrà considerata come inadempimento e l'Azienda si riserverà il diritto di procedere disciplinarmente come indicato nell'Appendice 2.

40.3. Altri tipi di veicoli (motorizzati) vietati

Per evitare incomprensioni, si sottolinea che il Corriere è autorizzato a utilizzare



solo il veicolo concordato in fase di contratto con l'Azienda e da questa autorizzato. È vietato l'uso di qualsiasi veicolo a motore non concordato con la Società e non consentito dalla stessa durante l'esecuzione di consegne per conto della Società. Il rifiuto di attenersi alle istruzioni di cui sopra è considerato un inadempimento e l'Azienda si riserva il diritto di procedere disciplinarmente, come descritto nell'Appendice 2. In caso di modifiche a questa politica in qualsiasi momento, saranno comunicate di conseguenza.



Salute e Sicurezza

41. Introduzione

La Società, come datore di lavoro, ha la responsabilità di garantire, per quanto possibile, la sicurezza e la salute dei suoi Dipendenti e delle altre persone che possono essere coinvolte nello svolgimento dell'attività lavorativa.

I Dipendenti della Società hanno il dovere di non mettere a rischio né gli altri Dipendenti né eventuali soggetti esterni con qualsiasi azione od omissione. I Dipendenti devono inoltre assicurarsi di avere piena conoscenza delle disposizioni impartite dalla Società in materia di salute e sicurezza. Nel caso in cui i Dipendenti nutrano dubbi in merito a qualsiasi aspetto relativo alla salute e alla sicurezza del loro lavoro, questi dovranno essere immediatamente sottoposti all'attenzione del line manager.

La Società applica pienamente la legge vigente in materia di Salute e Sicurezza, così come prevista dal Decreto Legislativo 81/2008 e dalle relative norme speciali. A titolo esemplificativo, l'Azienda fornisce ai Courier i DPI (es. il casco, tuta per la pioggia, giacca ad alta visibilità e ogni altro strumento adeguato).

In relazione alle particolari modalità di svolgimento della prestazione lavorativa, tutti gli impegni formativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro si svolgono in modalità telematica e digitale, anche asincrona, durante l'orario di lavoro; tale formazione sarà completata entro 120 giorni dall'assunzione.

42. Sicurezza personale

È responsabilità di ciascun Dipendente segnalare e registrare qualsiasi incidente che abbia cagionato lesioni personali. Qualsiasi incidente o potenziale incidente sul lavoro (intendendosi per tale l'ipotesi in cui non ci sia materialmente nessun ferito, ma l'incidente sia stato potenzialmente in grado di ferire o cagionare la morte di qualcuno) deve essere segnalato immediatamente al line manager.

In tutte le ipotesi in cui un Dipendente subisca un infortunio sul lavoro per cui lo stesso debba assentarsi dal lavoro, o che lo renda incapace di svolgere la sua normale attività lavorativa per tre giorni o più (compresi i fine settimana, i giorni di riposo o le ferie), è importante che il line manager venga informato cosicché anche l'Health and Safety Executive venga messo al corrente dalla Società dell'infortunio o dell'evento pericoloso occorso.



43. Sicurezza contro gli incendi

I Dipendenti devono rispettare i seguenti accorgimenti per aiutare a prevenire gli incendi:

- Non bisognerà usare alcun apparecchio elettrico che mostri segni di evidente danneggiamento, anche se ritenuti di lieve entità. Bisognerà riferire al line manager qualsiasi guasto riscontrato e trovare un'apparecchiatura alternativa.
- Bisognerà assicurarsi di buttare i rifiuti negli appositi contenitori, di non riempirli troppo e che siano accessibili agli addetti alle pulizie alla fine di ogni giornata.

Cosa fare quando scatta l'allarme antincendio:

- Interrompere immediatamente ciò che si sta facendo e camminare (non correre) verso l'uscita di sicurezza più vicina. Se l'uscita o il percorso più vicini dovessero essere ostruiti, scegliere un altro percorso. Assicurarsi di conoscere le uscite e i percorsi antincendio della propria area.
- Seguire le istruzioni dell'addetto all'antincendio designato
- I segnali devono indicare il percorso verso l'uscita antincendio. Questi segnali sono delle frecce bianche su sfondo verde, a volte accompagnate dalle parole "USCITA DI SICUREZZA" e dall'immagine di un uomo che corre. Le frecce indicano la direzione da seguire per l'uscita antincendio più vicina.
- Raggiungere il punto di raccolta designato.
- Una volta arrivati al punto di raccolta, fare rapporto all'addetto all'antincendio, in modo che possa contare le persone presenti nell'area designata.
- Non lasciare il punto di raccolta designato e non tentare di rientrare nell'edificio fino a quando non si ricevono specifiche istruzioni dall'addetto all'antincendio.

Cosa fare se si scopre un incendio:

- DARE L'ALLARME comunicando l'emergenza al personale presente!
- Dare l'allarme anche se l'edificio è dotato di un sistema automatico di allarme antincendio e lo stesso non si è ancora attivato - non bisogna aspettare che si attivi autonomamente. L'allarme deve essere dato in ogni caso di incendio, non essendo rilevante quanto sul momento questo possa sembrare contenuto. In tal modo verrà assicurato che le persone nell'edificio abbiano un preavviso adeguato per evacuare laddove l'incendio dovesse iniziare a diffondersi rapidamente. Inoltre, l'arredamento moderno può permettere all'incendio di svilupparsi inosservato, quindi il tempo è fondamentale per far uscire tutti sani e salvi.
- Non tentare di affrontare l'incendio. Chiunque dovesse intervenire senza essere stato addestrato, rischierebbe di mettere a rischio se stesso o gli altri.



Durante il turno di lavoro come corriere:

- In caso di incendio della batteria durante il turno di lavoro, è necessario scendere immediatamente dal veicolo e parcheggiarlo in un luogo sicuro, ad almeno 10 metri da qualsiasi oggetto.
- Contattare i vigili del fuoco più vicini componendo il numero 112. Fornite il maggior numero di informazioni possibili, tra cui almeno: origine dell'incendio, posizione, ora dell'incendio, ecc.
- Contattare l'agente delle operazioni in diretta per segnalare l'incidente per il supporto al corriere.
- Assicurarsi che l'area intorno al veicolo rimanga libera fino all'arrivo dei vigili del fuoco.

44. Sicurezza Elettrica

I corrieri devono adottare le seguenti misure per evitare di esporsi inutilmente a rischi di sicurezza elettrica:

- Ai corrieri è vietato inserire o estrarre la batteria della propria e-bike quando questa è di proprietà dell'Azienda. Questa operazione deve essere effettuata dal Coordinatore dei Corrieri nell'hub.
- All'interno dell'hub è vietato accedere in qualsiasi momento a locali tecnici / locali di installazione / locali server a causa di parti sotto tensione elettrica (bassa e alta tensione).

Quando un Corriere utilizza dispositivi elettrici portatili durante l'orario di lavoro (ad esempio per ricaricare il proprio smartphone / power bank) questi possono essere solo dispositivi che:

- Non presentino danni da incendio
- In cui i cavi non sono esposti
- Che siano omologati CE.

45. Sicurezza Stradale

In qualsiasi circostanza si trovino, i Courier dovranno guidare il loro veicolo nel rigoroso rispetto delle norme di circolazione e delle regole di sicurezza applicabili alla tutela dell'ambiente nel quale svolgono la propria attività lavorativa.

In particolare, i Courier dichiarano che indosseranno tutti i dispositivi di sicurezza e protezione forniti dalla Società, in conformità con le politiche aziendali applicabili



(casco, gilet o abbigliamento con inserti ad alta visibilità e calzature adeguate). Inoltre, i corrieri non devono indossare cuffie per essere sicuri di poter sentire ed essere consapevoli di ciò che li circonda in qualsiasi momento.

I Courier devono informare immediatamente il loro line manager attraverso la Scoober App o telefonicamente, di qualsiasi incidente che possa avere conseguenze e/o danni per la Società.

In caso di incidente, i Courier devono riferirlo al loro line manager al più presto, e al massimo entro 48 ore; potrebbe essere richiesto loro di presentare un rapporto dell'incidente. Gli incidenti stradali devono essere segnalati il giorno stesso in cui si verificano o al più tardi la mattina successiva, non appena inizia il turno.

Più in generale, in caso di incidente, i Courier devono rispettare quanto previsto dalla normativa applicabile.

46. Sicurezza Alimentare

In ogni circostanza e in ogni momento, il Corriere dovrà adottare tutte le misure necessarie per conservare gli alimenti che gli vengono consegnati. Il Corriere dovrà adottare tutte le misure per garantire la corretta conservazione degli alimenti, delle bevande e dei piatti pronti sotto la sua responsabilità, in linea con la Global Food Safety Policy di JET e con tutte le procedure locali in materia di sicurezza alimentare. Il Corriere garantirà l'esecuzione di controlli per mitigare i rischi legati all'intossicazione alimentare, alla contaminazione incrociata, alla contaminazione da allergeni e alla vendita legale di alcolici, in conformità alle politiche JET Global e a qualsiasi legislazione locale.

Igiene personale

I corrieri sono tenuti a curare la propria igiene personale e ad assicurarsi di non introdurre alcuna contaminazione negli alimenti che consegnano.

I corrieri sono tenuti a lavarsi le mani regolarmente durante il loro turno, tra cui quando arrivano all'Hub, quando escono dall'Hub e dopo aver fumato o usato il bagno.

I corrieri devono sempre lavarsi le mani con sapone antibatterico e acqua calda. I corrieri devono assicurarsi che le mani siano completamente asciutte dopo il lavaggio. Il lavaggio delle mani deve durare circa 30 secondi.

È importante che i corrieri abbiano un aspetto pulito e igienico durante il loro turno. I corrieri devono sempre



- Assicurarsi che gli abiti da lavoro siano puliti e lavati;
- Mantenere le unghie corte;
- Assicurarsi che i capelli lunghi siano legati all'indietro e che non contaminino il cibo;
- Evitare di indossare gioielli;
- Assicurarsi che tagli, piaghe o pelle infiammata siano coperti con un cerotto o una medicazione visibile;
- Evitare di fumare durante la consegna.
- Assicurarsi che gli alimenti non siano esposti al sole, alla neve o alla pioggia, se non quando vengono tolti dallo zaino di consegna al cliente.
- Durante il tragitto verso il cliente, l'alimento deve sempre trovarsi nello zaino di consegna.
- Se si ritiene che il cibo sia contaminato in qualsiasi momento della consegna, è necessario informare immediatamente le operazioni di Scoober Live.

Allergeni e controllo della contaminazione

È importante che i corrieri si assicurino che il cibo che devono consegnare arrivi ai nostri clienti nelle stesse condizioni in cui ha lasciato il ristorante. Gli alimenti che entrano in contatto con attrezzature, mani o altri alimenti sporchi sono chiamati contaminazione incrociata. È importante evitare che ciò accada, soprattutto quando trasportiamo alimenti che contengono allergeni o se trasportiamo generi alimentari che possono contenere carne e pesce crudi.

- I corrieri devono prima controllare il ristorante e assicurarsi che la loro consegna sia in contenitori e sacchetti sigillati in modo appropriato. I corrieri devono essere informati se ci sono richieste speciali di allergeni anche a questo punto. Si tratta di alimenti preparati senza uno specifico ingrediente a cui il cliente è allergico.
- I corrieri devono controllare la ricevuta per assicurarsi di sapere quali alimenti stanno consegnando con una richiesta di allergeni speciali.
- I Corrieri non devono mai toccare direttamente l'alimento o manomettere la confezione.
- Durante il viaggio di consegna, i Corrieri devono tenere gli alimenti separati nello zaino o nella scatola di consegna.
- Quando i corrieri arrivano all'indirizzo del cliente, è importante comunicare loro se l'ordine contiene richieste speciali di allergie. I Corrieri devono quindi seguire la procedura di consegna senza contatto:
 1. Suonare il campanello e indietreggiare;
 2. Consentire al cliente di sollevare il cibo dallo zaino di consegna;
 3. Mantenere una distanza di sicurezza per tutta la durata della consegna.



Se qualcosa va storto durante la consegna, il corriere deve segnalare immediatamente il problema all'agente Scoober Live Operations.



Previsioni ulteriori

47. Pari Opportunità

La Società garantisce un trattamento equivalente a tutti i Dipendenti con le medesime qualifiche e anzianità che lavorano a tempo pieno, per quanto riguarda la promozione, gli avanzamenti di carriera e l'accesso alla formazione professionale.

La Società dà pari opportunità d'impiego. Estenderà le pari opportunità a tutti i Dipendenti indipendentemente da razza, religione, colore, sesso (inclusi gravidanza, orientamento sessuale e identità di genere), nazionalità, disabilità, età, informazioni genetiche o qualsiasi altro status protetto dalle norme di legge. La politica della Società riflette e conferma l'impegno della stessa verso i principi dell'occupazione equa e l'eliminazione di tutte le discriminazioni.

48. Varie

Questo documento si rivolge a tutti i generi. Se ci fosse un riferimento al genere maschile o femminile, è solo per una comodità nella scrittura.

Ogni qual volta il lavoratore abbia difficoltà a leggere, capire o interpretare questo documento, lo invitiamo a contattare il team HR o il proprio Manager, anche anonimamente, per poter ricevere una spiegazione su tutto il documento o su una parte specifica.

Questo documento non andrà a sostituire tutti gli altri documenti firmati o da firmare dal lavoratore, ma tutti i documenti dovranno essere considerati come unica unità.

49. Scoober App

La Scoober App, dotata di un sistema di geolocalizzazione e installata sui telefoni personali di proprietà dei Courier, costituisce uno “strumento di lavoro” indispensabile ai fini dello svolgimento della prestazione lavorativa.

Le informazioni raccolte con la predetta App non sono utilizzabili ai fini disciplinari, fatti salvi i casi di verifica del rispetto dell'orario di lavoro e dell'eventuale commissione di illeciti penali.

Tale App al termine del turno di lavoro dovrà essere disabilitata e non registrerà alcun dato del Dipendente, e, in ogni caso, non potrà accedere ai dati personali e alla memoria presenti sullo smartphone personale del Lavoratore su cui sarà installata.



La Scoober App è il principale “strumento di lavoro” di pianificazione dei turni della Società. I Courier possono utilizzare la Scoober App per fornire la loro disponibilità per i turni, pianificare le ferie, chiedere variazioni dell’orario di lavoro o consultare le policy e le procedure della Società, nonché per comunicare alla Società l'assenza per malattia, ecc.

Tutti i Courier sono tenuti ad aggiornarsi regolarmente attraverso la Scoober App sulle procedure aziendali, sulle policy HR e sui vari cambiamenti che vengono comunicati nel sistema.

È responsabilità del Courier tenere aggiornata la Società in caso di cambiamenti dei propri dati personali come l'indirizzo di residenza, il conto corrente, ecc. La mancata comunicazione tempestiva di questi cambiamenti potrebbe comportare ritardi nel pagamento e nella pianificazione dei turni.

Per utilizzare la Scoober App, i Courier devono avere un telefono Android o un iPhone (iOS 10.0 o più recente).

50. Localizzazione GPS

Per maggiori informazioni su come la Società tratterà la posizione GPS dei Courier, si rinvia all'informativa privacy relativa alla Scoober App, che forma parte integrante del contratto di lavoro.

51. Privacy e Conformità al GDPR

Per maggiori informazioni su come Just Eat Takeaway.com tratta i dati personali dei Dipendenti nel corso del loro impiego, si rinvia all'informativa privacy Scoober HR che forma parte integrante del contratto di lavoro.



Previsioni Finali e dichiarazione di presa conoscenza

L'efficacia del presente Regolamento decorre dal 28 Novembre 2023; lo stesso produrrà effetti fino a quando non verrà revocato o modificato per iscritto, in tutto o in parte. Il Regolamento può essere modificato unilateralmente dalla Società di volta in volta a sua esclusiva discrezione, previa consultazione con le rappresentanze dei Dipendenti, ove richiesto dalla legge.

La Società invierà una copia del Regolamento (e qualsiasi modifica successivamente introdotta) a ciascun Dipendente, all'indirizzo e-mail privato fornito dallo stesso alla Società.

Il presente Regolamento verrà formalmente ed espressamente accettato da ciascun Dipendente entro 7 giorni dalla sua ricezione via e-mail.

Per quanto non espressamente disciplinato nel presente Regolamento, troveranno applicazione le disposizioni di legge e le clausole del contratto individuale di lavoro.



Allegati

52. ALLEGATO 1: Organizzazione e Attività (per i Couriers)

I Courier sono responsabili della consegna degli ordini ai clienti, che deve avvenire in modo tempestivo e sicuro, nonché conforme alle politiche aziendali.

Inoltre, i Courier devono avere una conoscenza adeguata delle procedure aziendali. I Courier devono essere in grado di utilizzare le tipologie di veicoli previsti e/o altre dotazioni fornite, e ove necessario avere la patente per poterli guidare.

I compiti del Courier includono a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- consegnare il cibo degli ordini assegnati;
- indossare sempre l'uniforme aziendale durante il turno di lavoro;
- utilizzare correttamente la Scoober App e gli altri dispositivi messi a disposizione;
- avere familiarità con la topografia della città;
- supportare gli altri Courier, ove necessario, durante il turno;
- avvicinarsi ai clienti con rispetto;
- essere in contatto con il Responsabile della spedizione e gestire gli ordini assegnati in modo tempestivo;
- mantenere l'attrezzatura pulita e in buone condizioni;
- collaborare con l'Hub Coordinator per mantenere l'ambiente pulito e ordinato;
- segnalare i problemi di cui sopra al Dispatcher o al Courier Coordinator / City Operations Manager.

I Courier sono consapevoli e accettano che la pianificazione del lavoro verrà effettuata tramite un'applicazione per smartphone, la Scoober App. A tal fine, il Dipendente utilizzerà il proprio smartphone, accettando di installare gratuitamente sullo stesso la Scoober App.

Courier Captain

Oltre a svolgere le mansioni dei Courier, il Capo Courier si occuperà anche di:

- inserire i nuovi Courier;
- supervisionare e valutare i Courier
- verifiche qualitative sull flotta



53. **ALLEGATO 2: Procedimento Disciplinare**

Questa policy individua la procedura che la Società seguirà per gestire eventuali situazioni aventi una rilevanza disciplinare. Le situazioni aventi una rilevanza disciplinare includono accuse e/o segnalazioni fatte a un Dipendente, violazioni delle policy e delle procedure aziendali, incluso il Codice di condotta e/o il mancato espletamento delle proprie mansioni, nei casi in cui il piano di miglioramento delle performance si sia concluso e non abbia avuto esito positivo.

Questa policy si applica a tutti i Dipendenti della Società e sarà applicata in modo coerente ed equo.

Laddove la condotta di un Dipendente non sia descritta in questa policy, potrà comunque essere soggetta ad azione disciplinare, e potrà essere sanzionata anche con il licenziamento.

Il management della Società affronterà tutte le questioni attinenti allo scarso rendimento e alle potenziali questioni aventi rilevanza disciplinare in modo rapido e tempestivo, nonché in conformità con la presente policy.

Procedura

In caso di comportamento inappropriato o di prestazioni insoddisfacenti, la Società condurrà tutte le indagini preliminari necessarie per accertare i fatti e determinare la portata delle segnalazioni a carico del Dipendente. Ciò potrebbe comportare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'audizione di chiunque possa essere in grado di fornire una testimonianza su quanto segnalato o l'esame di filmati di telecamere a circuito chiuso, predisposti in conformità alla normativa applicabile di cui all'articolo n. 4, Legge 300/1970.

A seguito dell'indagine, la Società potrà avviare un procedimento disciplinare nei confronti del Dipendente.

Tutte le questioni discusse in relazione ad una questione disciplinare saranno tenute strettamente riservate.

Per ogni questione disciplinare sarà conservata una registrazione nel fascicolo personale.

La Società non può adottare alcun provvedimento disciplinare nei confronti di un Dipendente che sia più grave di un rimprovero verbale senza prima avergli contestato per iscritto i fatti ed aver ottenuto le sue eventuali giustificazioni.



La lettera di contestazione disciplinare dovrà essere consegnata al Dipendente tempestivamente rispetto al momento in cui la Società è venuta a conoscenza dei fatti.

Il Dipendente, entro il termine perentorio di 10 giorni dalla data di ricevimento della lettera di contestazione, potrà fornire le proprie giustificazioni scritte o, in alternativa, potrà chiedere di essere ascoltato a sua difesa con l'assistenza di un rappresentante dell'associazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato.

La sanzione disciplinare sarà comunicata dalla Società al Dipendente entro e non oltre 20 giorni dalla scadenza del termine concesso al Dipendente per presentare le sue giustificazioni.

Sanzioni

Le mancanze del Dipendente potranno essere punite con i seguenti provvedimenti disciplinari:

- (i) Rimprovero verbale;
- (ii) Rimprovero scritto;
- (iii) Multa in misura non superiore a 3 ore di retribuzione da versarsi all'Istituto di Previdenza Sociale;
- (iv) Sospensione dal servizio e dalla retribuzione per un periodo da 1 a 10 giorni;
- (v) Licenziamento disciplinare, con o senza preavviso.

Nel caso di recidiva saranno applicate le sanzioni di grado immediatamente superiore a quelle applicate per le mancanze precedenti. Non si terrà conto delle sanzioni disciplinari decorsi due anni dalla loro applicazione.

Ove compatibili con il CCNL, si riportano in via esemplificativa alcune condotte rilevanti sul piano disciplinare:

(i) Rimprovero verbale

Il rimprovero verbale può essere inflitto al lavoratore che commetta durante il lavoro lievi mancanze.

(ii) Rimprovero scritto

- lavorare senza rispettare le norme di sicurezza del percorso;
- utilizzare le cuffie auricolari durante la guida;
- perdita e/o rottura dell'equipaggiamento aziendale
- condotta inappropriata non severa
- essere irraggiungibili e non disponibili durante il turno per più di 10 minuti;
- utilizzare in modo non corretto l'App Scoober aziendale;



- non indossare la divisa in modo corretto;
- non inserire le corrette disponibilità dei turni.

In caso di recidiva saranno applicate sanzioni disciplinari con gravità maggiore.

(iii) Multa

A titolo indicativo, il provvedimento della multa potrà essere adottato nei confronti del lavoratore che:

- senza un giustificato motivo, consegna la merce in ritardo rispetto ai tempi ragionevolmente previsti dalla Società;
- lavorare senza tutti i DPI obbligatori;
- fumi al Punto di Partenza, durante l'attesa della merce o in tutti gli ambienti non ammessi salvo i casi più gravi riportati al punto (iii);
- il Dipendente mantiene un comportamento incivile o scorretto nei confronti dei clienti salvo i casi più gravi riportati al paragrafo (iii).
- senza un giustificato motivo, effettui le consegne della merce in condizioni non conformi agli standard imposti dalla Società;
- si presenti al lavoro in ritardo, sospenda o interrompa anticipatamente il lavoro senza un giustificato motivo, o non rispetti ripetutamente nello stesso mese le formalità prescritte dalla legge per il controllo delle presenze;
- non comunichi l'assenza per malattia e/o la relativa prognosi o l'infortunio secondo le modalità previste nel presente Regolamento;
- commetta qualunque atto che porti pregiudizio alla disciplina, alla morale, all'igiene della Società;
- reitiera la non compilazione del modulo di consegna DPI;
- reitiera il lavoro senza rispettare le norme di sicurezza del percorso;
- annulla il turno senza rispettare le 48h e senza fornire una valida giustificazione;
- rifiuta senza giustificato motivo di consegnare un ordine al cliente;
- senza giustificato motivo, ritardare o non presentarsi puntualmente ai turni/ disponibilità lavorative settimanali;
- senza giustificato motivo, partire da un punto diverso dallo Starting Point assegnato;
- mancato inserimento delle disponibilità nel rispetto delle linee guida aziendali;
- la performance non sia in linea con la media delle metriche qualitative e quantitative della città;
- usi un veicolo differente da quello scelto e registrato in sede di sottoscrizione del contratto o che non è idoneo alla circolazione.



Nei casi non elencati le sanzioni saranno applicate riferendosi per analogia di gravità a quelli elencati.

In caso di recidiva saranno applicate sanzioni disciplinari con gravità maggiore

(iv) Sospensione disciplinare

A titolo indicativo, la sanzione della sospensione dal lavoro e dalla retribuzione può essere applicata laddove:

- da 1 a 3 giorni di assenze ingiustificate consecutive o non consecutive in un anno;
- il Dipendente si presenti a lavoro sotto l'effetto di droghe e/o alcol salvo i casi più gravi segnalati al paragrafo (iv);
- il Dipendente fumi mentre consegna l'ordine ai clienti;
- il Dipendente tenga un contegno inurbano e inappropriato con la clientela;
- il Dipendente, senza un giustificato motivo, non effettui, anche solo parzialmente, la consegna della merce nei luoghi prestabiliti;
- il Dipendente persista nel commettere mancanze sanzionabili con la multa;
- il Dipendente arrechi danno per incuria al materiale e/o alla merce che deve trasportare o che comunque ha in consegna, al veicolo o a terzi oppure non avverta subito l'azienda degli eventuali danni arrecati;
- il Dipendente per la seconda volta non comunichi l'assenza per malattia e/o la relativa prognosi o un infortunio, secondo le modalità previste nel presente Regolamento;
- il Dipendente esegua il lavoro affidatogli con provata negligenza, reiterando il mancato rispetto delle medie delle metriche qualitative e quantitative della prestazione;
- il Dipendente commetta qualunque atto che porti pregiudizio alla sicurezza della Società.

Nei casi non elencati le sanzioni saranno applicate riferendosi per analogia di gravità a quelli elencati. Inoltre, in caso di recidiva, potrebbero essere applicate le sanzioni disciplinari di maggiore gravità.

(v) Licenziamento disciplinare

A titolo indicativo, la sanzione del licenziamento disciplinare può essere applicata senza preavviso

- in caso di assenza ingiustificata del Dipendente per almeno 4 (quattro) giorni o turni consecutivi o non consecutivi in un anno, salvo casi di forza maggiore;



- nel caso in cui, senza un giustificato motivo, il Dipendente ritardi la consegna della merce rispetto al tempo ragionevolmente stabilito dalla Società per più di 3 volte durante un anno solare;
- nel caso in cui, senza un giustificato motivo, il Dipendente consegni la merce in uno stato non conforme agli standard imposti dalla Società per più di 3 volte durante un anno solare;
- nel caso in cui il Dipendente non comunichi alla Società il ritiro della patente e/o della carta di qualificazione del conducente;
- quando il Dipendente per la terza volta non comunichi l'assenza per malattia e/o la relativa prognosi o un infortunio, secondo le modalità previste dal presente Regolamento
- Quando il Dipendente risulti assente alla visita fiscale per almeno 2 occasioni;
- qualora il Dipendente commetta molestie sessuali o provochi volontariamente lesioni fisiche ai colleghi o al personale esterno;
- in caso di atti di vandalismo ai danni del materiale aziendale;
- in caso di furto;
- nel caso in cui il Dipendente commetta una grave violazione delle norme contenute nel contratto di lavoro e/o nel presente Regolamento, ovvero reiteri o perpetri (dopo precedente richiamo) qualsiasi condotta materiale in violazione delle predette disposizioni;
- quando il Dipendente ponga in essere qualsiasi azione o assuma qualsiasi comportamento che possa screditare il Dipendente stesso o la Società;
- qualora il Dipendente si renda colpevole di gravi mancanze, ripetuto assenteismo ingiustificato, disobbedienza agli ordini legittimi della Società, rifiuto intenzionale di eseguire tutti o alcuni dei suoi doveri, insubordinazione, violazione del segreto aziendale, o violazione delle disposizioni di legge applicabili;
- qualora il Dipendente venga condannato per un reato, salvo nel caso in cui, secondo la ragionevole opinione della Società, tale reato non influisca sulla posizione del Dipendente all'interno della Società.
- il Dipendente si presenta sul posto di lavoro sotto effetto di sostanze stupefacenti e/o alcoliche;
- nel caso in cui il Dipendente fornisca alla Società Scoober ID e alla Company Scoober App l'accesso a terzi;
- nel caso in cui il Dipendente lavori per conto di una azienda concorrente durante i turni assegnati;
- nel caso in cui, senza alcun avviso e conferma da parte della Società, il Dipendente utilizzi un veicolo diverso e non autorizzato rispetto a quelli presenti nel sistema della Società a seguito di almeno 4 circostanze contestate dall'azienda ovvero 3 circostanze, se trattasi di tipologia di veicolo non autorizzata;
- nel caso in cui, senza giustificato motivo, il Dipendente non sia presente alla visita medica obbligatoria per almeno 2 volte di cui una negli ultimi 20 giorni;



- nel caso in cui, senza giustificato motivo, il Dipendente non sia presente all'Induction Aziendale obbligatoria per almeno 2 volte di cui una negli ultimi 20 giorni;
- nel caso in cui il Dipendente non abbia terminato la Formazione Obbligatoria sulla Sicurezza (corsi 4h e 8h) entro i termini di legge a seguito di una pregressa contestazione da parte dell'Azienda;
- Il Dipendente reiteri lo svolgimento del lavoro senza rispettare le norme di sicurezza del percorso per almeno 5 occasioni;
- nel caso in cui il Dipendente reiteratamente lavori senza tutti i DPI obbligatori a seguito di 3 circostanze oggetto di contestazione ovvero sia stato segnalato ad indossare cuffie durante la guida del veicolo per almeno 4 volte;
- Il Dipendente reiteri per 3 volte la non compilazione del modulo di consegna DPI;
- Il Dipendente per 3 volte si sottragga ai tentativi di consegna DPI presso il recapito dichiarato alla Società;
- Il Dipendente reiteri per almeno 3 volte l'annullamento del turno senza rispettare le 48h e senza fornire una valida giustificazione;
- Reiteri il rifiuto senza giustificato motivo di consegnare un ordine al cliente per almeno 4 volte;
- Il Dipendente per almeno 4 volte inizi il turno in ritardo senza giustificato motivo;
- Il Dipendente per almeno 4 volte finisca il turno anticipatamente senza giustificato motivo;
- Il Dipendente per almeno 3 volte ritiri l'ordine ma non lo consegna al cliente;
- Il Dipendente per almeno 3 volte inizi il turno fuori dallo Starting Point individuato;
- Il Dipendente venga contestato per almeno 5 circostanze a lavorare in assenza dell'uniforme;
- Il Dipendente in almeno 5 occasioni abbia dichiarato la perdita ovvero la rottura degli equipments aziendali senza giustificato motivo.

Sospensione cautelare

Nel caso in cui il Dipendente ponga in essere condotte particolarmente gravi e/o nel caso in cui la Società abbia necessità di svolgere indagini più approfondite sui fatti allo stesso contestati, il Datore di lavoro può disporre la sospensione cautelare del Dipendente dal servizio per tutta la durata del procedimento disciplinare.

La sospensione cautelare comporta la sospensione dal servizio, ma non dalla retribuzione, che verrà quindi garantita al Dipendente per tutta la durata del procedimento disciplinare.

La sospensione cautelare deve essere comunicata al Dipendente all'interno della lettera di contestazione.



54. ALLEGATO 3: Training dei Courier

Per aiutare i Courier a familiarizzare con la Società e con il modo di operare della stessa, la Società fornirà una sessione di orientamento e formazione i primi giorni di lavoro. In particolare è prevista una formazione prima del primo giorno effettivo di lavoro, durante la quale verrà spiegato in cosa consiste l'attività del Courier, la Scoober App e le misure per la salute e la sicurezza.

Alcuni dei contenuti della sessione dipenderanno in gran parte dalla natura delle responsabilità che verranno assegnate ai Courier, mentre altre parti saranno applicabili a tutti i Dipendenti. Inoltre, la Società può offrire periodicamente ulteriori programmi di formazione o istruzione. Alcuni programmi possono essere volontari, mentre altri saranno obbligatori.

Tutti i Courier saranno formati sulle modalità di utilizzo della Scoober App, sulla sicurezza stradale e sul lavoro, nonché sulle politiche e le procedure della Società. Il Dipendente seguirà tutti i corsi di formazione per i Courier da svolgersi in modalità asincrona, che gli verranno richiesti, in modo da poter svolgere la propria attività nelle condizioni di massima sicurezza. La tabella seguente è un riassunto della formazione prevista per i Courier. La formazione, le sue date e il suo contenuto, possono cambiare di volta in volta a discrezione della Compagnia o del Capitano.

Nome del training	Contenuto	Durata	Frequenza
Addestramento del Courier (virtuale)	JET, lavoro, lavorare con noi, Scoober App, le migliori prassi, la salute e la sicurezza, i successivi passaggi.	45 minuti	Addestramento (una volta)
Giorno di prova	Tour dell'hub e della città, Scoober App e comunicazione, un giro di consegna, consegna di prova. Svolge questa specifica formazione con i Courier un Capo Courier.	2-3 ore	Giorno di prova (una volta)
Sessione di formazione	Giro con il Capo Courier. Preparazione del turno, preparazione degli ordini, informazioni sulla gestione delle regole del traffico, su come trattare con i clienti e su come vengono gestite le mance e i feedback. Due ordini saranno eseguiti con il Courier e dopo	1,5 ore	ogni 6-8 settimane



	si farà una breve sosta per fornirgli un feedback.		
--	--	--	--

