RENMA di Matteo Renzi
Via Montorio, 12, 64100 Teramo (TE)
P.IVA 01833290677
assistenza@gorigo.it
unruffled-kare.217-154-171-241.plesk.page

Contratto di adesione al servizio GoriGo

Condizioni per i locali che ricevono ordini e consegne attraverso GoriGo

LE PARTI

RENMA di Matteo Renzi
sede legale Via Montorio, 12, 64100 Teramo (TE)
P.IVA 01833290677
PEC .....
rappresentata da Matteo Renzi

di seguito «GoriGo»

ragione sociale .....
insegna « ..... »
sede .....
P.IVA .....
C.F. .....
PEC .....
SDI .....
rappresentata da .....

di seguito «il Locale»

1. OGGETTO

GoriGo gestisce una piattaforma — sito https://unruffled-kare.217-154-171-241.plesk.page, app GoriGo per i clienti, app GoriGo Workers per locali e rider e area riservata ai locali — attraverso cui i clienti ordinano i prodotti del Locale, con consegna a domicilio effettuata dai rider di GoriGo o con ritiro presso il Locale. Con questo contratto il Locale aderisce al servizio e GoriGo si impegna a pubblicarne il menu, trasmettergli gli ordini, organizzarne la consegna e incassarne il prezzo per suo conto, alle condizioni che seguono.

L'«area riservata» del Locale è la sua area sul web, raggiungibile dal sito di GoriGo con le credenziali del Locale da computer, tablet o telefono, insieme all'app **GoriGo Workers** per telefono e tablet, a cui il Locale accede con le stesse credenziali. Le operazioni di tutti i giorni sugli ordini — riceverli, accettarli o rifiutarli, segnare «in preparazione» e «pronto», scrivere a clienti e rider, sospendere o riprendere la ricezione degli ordini — si fanno indifferentemente dal web o dall'app, con lo stesso risultato. Menu, scheda del locale, buoni sconto, valutazioni, statistiche, fatturazione, contratto e impostazioni si gestiscono solo dal web: l'app li apre nel browser.

2. RUOLO DELLE PARTI

1. Il contratto di vendita dei prodotti si conclude fra il cliente e il Locale. Il Locale è il solo responsabile dei prodotti: qualità, igiene e sicurezza alimentare (compreso il proprio piano di autocontrollo), corrispondenza con la descrizione, prezzi, informazioni sugli allergeni, documento fiscale di

vendita.

2. GoriGo agisce come intermediario: mette a disposizione la piattaforma, effettua la consegna e incassa il prezzo per conto del Locale (mandato all'incasso). Non acquista né rivende i prodotti.
3. Il rapporto non crea fra le parti società, associazione, agenzia o lavoro subordinato.

3. MENU, PREZZI, ORARI E ALLERGENI

1. Il Locale inserisce e aggiorna da sé, dalla sua area riservata sul web, menu, prezzi, ingredienti, orari e chiusure, e ne garantisce l'esattezza. I prezzi pubblicati sono quelli che il cliente paga per i prodotti.
2. Le zone di consegna, cioè i comuni in cui vengono portati gli ordini del Locale, le stabilisce GoriGo, direttamente o tramite l'amministratore della zona, in base ai rider disponibili. Il Locale le vede nella sua area riservata ma non le sceglie e non le modifica.
3. Il Locale indica per ogni pietanza gli allergeni previsti dal Reg. UE 1169/2011 e, se ne ha una, carica la propria tabella degli allergeni. Le indicazioni proposte automaticamente da GoriGo sono un aiuto alla compilazione: il cliente le vede solo dopo che il Locale le ha verificate e confermate (anche «nessuno dei 14 allergeni»), e fino ad allora legge «allergeni non dichiarati». Di quello che conferma il Locale resta responsabile.
4. Il Locale segna come «contiene alcol» ogni prodotto alcolico: GoriGo chiede al cliente di dichiararsi maggiorenne, lo segnala al rider e non accetta ordini di alcolici nelle ore in cui la legge ne vieta la vendita per asporto.
5. Le note del cliente sull'ordine (per esempio allergie o intolleranze) sono richieste rivolte al Locale, che decide se può soddisfarle e, se non può, rifiuta l'ordine o contatta il cliente.

4. ORDINI

1. Il Locale riceve ogni ordine nella sua area riservata, sul web o nell'app GoriGo Workers, e da lì lo accetta o lo rifiuta e ne segna l'avanzamento («in preparazione», «pronto»). Accettato l'ordine, lo prepara nei tempi indicati, con un imballaggio adatto al trasporto, e lo consegna al rider o al cliente che passa a ritirarlo. Il passaggio a «in consegna» lo segna il rider dall'app o dall'area web dei rider quando ritira l'ordine.
2. **Ritiro presso il Locale.** Il cliente che sceglie di ritirare da sé paga sempre l'ordine on-line, con carta, al momento dell'ordine: al Locale non paga nulla e il Locale non gli chiede né incassa denaro per l'ordine. Al ritiro il cliente mostra la prova dell'ordine, per esempio l'email di conferma ricevuta

da GoriGo con il numero d'ordine; il Locale, che conosce già l'ordine dalla sua area riservata, controlla che numero e nome corrispondano e consegna. Se il cliente non mostra la prova o i dati non corrispondono, il Locale non consegna e avvisa GoriGo.

3. Un ordine rifiutato dal Locale viene rimborsato per intero al cliente; sull'ordine rifiutato, annullato o rimborsato al Locale non spetta nulla e il Locale non deve commissioni. **Ordini a locale chiuso e annullamenti:** il cliente può ordinare anche quando il Locale è chiuso secondo i suoi orari, per un orario che parte dalla riapertura più il tempo di preparazione indicato dal Locale; l'ordine arriva subito al Locale, con notifica ed email, e un promemoria all'apertura. Non può farlo quando il Locale ha sospeso a mano la ricezione degli ordini. Finché il Locale non accetta un ordine, il cliente può annullarlo da solo e viene rimborsato per intero. Dopo l'accettazione il cliente non annulla più da solo e si rivolge al Locale: il Locale decide se accettare l'annullamento e, se lo accetta, lo segna dalla sua area riservata con lo stato «Annullato» e il motivo; al cliente si rimborsa lo scontrino, la consegna resta a GoriGo, e al Locale non spetta nulla su quell'ordine. Dopo l'accettazione il Locale non può più rifiutare l'ordine.
4. Il Locale può sospendere temporaneamente la ricezione degli ordini dalla sua area riservata. GoriGo può sospendere gli ordini per tutti i locali (per esempio per maltempo o problemi tecnici) dandone avviso sul sito e nelle app.
5. **Accettazione automatica.** Il Locale risponde a ogni ordine entro 10 minuti da quando lo riceve. Se entro 10 minuti dal ricevimento — o, per un ordine arrivato a locale chiuso, entro 10 minuti dall'apertura — il Locale non cambia lo stato dell'ordine, che resta «Ricevuto», l'ordine passa da solo ad «Accettato dal locale», con la nota «Accettato in automatico» nello storico, e vale a tutti gli effetti come accettato dal Locale: il cliente ne riceve la conferma, i rider l'avviso del ritiro, e il Locale è tenuto a prepararlo come ogni altro ordine accettato. Un ordine che non può preparare il Locale lo rifiuta entro quei 10 minuti, con il motivo; dopo, se non può più prepararlo per una causa sua, avvisa subito GoriGo.
6. **Avvisi.** Ogni ordine nuovo e ogni messaggio arrivano al Locale con una notifica sull'app GoriGo Workers e, per gli ordini, anche per email. Le notifiche dell'app sono sempre accese e arrivano come avvisi importanti, anche ad app aperta; il permesso lo dà il telefono, e se viene tolto il Locale lo ridà con «Attiva le notifiche» nelle impostazioni dell'app. Negli orari di apertura il Locale tiene l'app aperta o installata con le notifiche permesse su almeno un dispositivo presente nel locale, oppure tiene aperta l'area riservata sul web. Un avviso non letto non sospende l'accettazione automatica dell'art. 4.5.

7. **Messaggi.** Il Locale scrive al cliente da quando accetta l'ordine fino a quando il rider lo ritira (per i ritiri al locale, fino a quando il cliente lo ritira) e al rider da quando il rider prende l'ordine fino al ritiro, dal web o dall'app; fuori da queste finestre la chat si chiude e i messaggi restano leggibili. I messaggi servono solo all'ordine.
8. **Stato dell'ordine e «Pronto» automatico.** Il Locale tiene aggiornato lo stato di ogni ordine, selezionando quello corretto al momento giusto («accettato», «in preparazione», «pronto»): è così che il cliente e il rider sanno a che punto è e quando passare a ritirarlo, e il Locale si impegna a darne traccia al cliente in questo modo. Perché la dimenticanza del Locale non lasci il rider e il cliente senza notizie, l'ordine ancora «Accettato dal locale» o «In preparazione» passa da solo a «Pronto» **20 minuti prima dell'orario di consegna (o di ritiro) scelto dal cliente** al momento dell'ordine, con la nota «Segnato come pronto in automatico» nello storico. Da quel momento l'ordine vale come pronto a tutti gli effetti: il Locale lo ha pronto entro quell'orario.

5. COMMISSIONE DI GORIGO

Per il servizio GoriGo trattiene sullo scontrino (prezzo dei prodotti, esclusa la consegna pagata dal cliente) le percentuali seguenti:

Modalità	Pagamento	Commissione
Consegna a domicilio	on-line	..... %
Consegna a domicilio	in contanti al rider	..... %
Ritiro presso il Locale	sempre on-line	..... %

Buoni sconto del Locale. Dalla sua area riservata («Marketing → Buoni sconto») il Locale può creare buoni sconto validi solo nel proprio locale, in percentuale o per un importo fisso, che si applicano esclusivamente al prezzo dei suoi prodotti: non possono scontare la consegna, che resta a GoriGo, né regalarla. Lo sconto è sempre a carico del Locale. La commissione si calcola sullo scontrino pieno, senza tener conto dello sconto, e al Locale spetta lo scontrino meno lo sconto e meno la commissione. Il Locale stabilisce codice, valore, validità e limiti di utilizzo di ogni buono, ne risponde verso i clienti e può modificarlo o spegnerlo in ogni momento: la modifica vale per gli ordini successivi, quelli già effettuati mantengono lo sconto applicato. Nel dettaglio di ogni ordine e nella fatturazione il Locale trova il codice del buono e il calcolo.

Gli sconti finanziati dal Locale (buoni sconto a suo carico) si sottraggono a quanto gli spetta. La consegna pagata dal cliente, comprensiva del costo del servizio della piattaforma, resta a GoriGo; il

Locale non paga nulla per comparire sulla piattaforma né per la consegna.Operazione non soggetta a IVA ai sensi dell'art. 1, commi 54-89, della L. 190/2014 (regime forfettario).

5-BIS. COME COMPAIONO I LOCALI, VALUTAZIONI E DATI (REG. UE 2019/1150)

1. **Posizionamento.** Sul sito e nelle app i locali compaiono sempre in ordine casuale, che cambia a ogni visita e non è mai alfabetico, così che nessun Locale abbia una posizione fissa; il cliente può filtrarli per categoria, tipologia e comune di consegna, e i locali chiusi o in pausa sono segnalati come tali. Oggi nessun Locale può pagare per comparire prima degli altri. GoriGo potrà in futuro proporre pacchetti a pagamento facoltativi che segnalano il Locale come «sponsorizzato» e lo mostrano prima degli altri: il Locale sponsorizzato è sempre riconoscibile come tale dal cliente, i posti disponibili sono limitati e, finché sono tutti occupati, il pacchetto può non essere acquistabile fino a quando se ne libera uno. Le condizioni e il prezzo di ciascun pacchetto sono comunicati al Locale prima dell'acquisto e non modificano gli altri criteri di ordinamento; l'adesione è sempre una sua scelta. GoriGo non vende prodotti propri in concorrenza con i locali. Se questi criteri cambiano, il Locale ne riceve avviso come per ogni modifica (art. 12).
2. **Valutazioni.** Dopo la consegna il cliente può dare un voto da 1 a 5 al Locale e alla consegna, con un commento. Sul sito si vedono la media e il numero delle valutazioni; i commenti li legge il Locale nella sua area. GoriGo non modifica le valutazioni e toglie solo quelle offensive o illecite.
3. **Dati a cui accede il Locale.** Nella sua area riservata, sul web e nell'app, il Locale vede i dati degli ordini che riceve (nome, recapiti, indirizzo, note del cliente, prodotti e importi), i messaggi con clienti e rider sui suoi ordini, le valutazioni e le statistiche dei suoi ordini. Non vede i dati degli ordini degli altri locali né i clienti che non hanno ordinato da lui. GoriGo conserva i dati di tutti gli ordini per gestire il servizio e li usa anche in forma aggregata per statistiche, senza cederli a terzi per pubblicità. Alla fine del rapporto il Locale può chiedere l'esportazione dei dati dei suoi ordini.
4. **Reclami.** Il Locale può presentare un reclamo su qualsiasi aspetto del servizio scrivendo a assistenza@gorigo.it: GoriGo lo esamina e risponde per iscritto entro 15 giorni.

6. COME VIENE PAGATO IL LOCALE

1. **Consegne a domicilio, pagate on-line o in contanti:** a consegna avvenuta GoriGo accredita al Locale lo scontrino meno la commissione e gli eventuali sconti a suo carico, sul conto collegato del Locale presso Stripe (servizio Stripe Connect). Il contante incassato dal rider resta a GoriGo: il Locale è pagato comunque, e il rider non gli consegna né gli chiede denaro.

2. Per ricevere gli accrediti il Locale collega il proprio conto dalla sua area riservata (Contabilità → Fatturazione) e accetta le condizioni di Stripe per i conti collegati (Stripe Connected Account Agreement). I dati bancari e i documenti richiesti li raccoglie e li conserva Stripe. Finché il conto non è collegato gli accrediti restano in attesa e partono appena il collegamento è completo. Il versamento dal conto Stripe al conto bancario del Locale avviene con la cadenza di Stripe.
3. **Ritiri presso il Locale:** il cliente li paga sempre on-line a GoriGo. Quanto spetta al Locale (scontrino meno commissione ed eventuali sconti a suo carico) entra nel suo cassetto di credito, visibile nell'area riservata, e si regola con la chiusura mensile del conto. Il Locale non incassa contanti per gli ordini di GoriGo.
4. Se un ordine già accreditato viene annullato o rimborsato al cliente per una causa imputabile al Locale, l'accredito viene stornato.

7. CONTI E FATTURE

Il Locale trova nella sua area riservata, ordine per ordine, scontrino, commissione e importo che gli spetta. A ogni chiusura mensile GoriGo emette fattura delle commissioni del mese, con l'imposta di bollo quando dovuta per legge; la fattura si considera accettata se il Locale non la contesta per iscritto entro 15 giorni dal ricevimento.

8. IMPEGNI DEL LOCALE

- Fornire dati veri e aggiornati (anagrafica, recapiti, dati fiscali) e comunicarne ogni variazione.
- Custodire le proprie credenziali di accesso e i dispositivi su cui usa l'app: ciò che viene fatto con esse si considera fatto dal Locale. Se sceglie di entrare nell'app con il volto o l'impronta, il riconoscimento lo fa il telefono e il server conserva solo l'impronta di una chiave di rientro, che vale tre mesi; se un dispositivo si perde il Locale avvisa subito GoriGo, che revoca la chiave.
- Possedere le autorizzazioni per la somministrazione e la vendita dei prodotti offerti, compresi gli alcolici, che non si vendono ai minori di 18 anni.
- Trattare i rider con correttezza e consegnare loro l'ordine pronto e chiuso.
- Dare traccia dello stato dell'ordine al cliente selezionando lo stato corretto al momento necessario (art. 4.8).

9. DATI PERSONALI

1. Per eseguire gli ordini GoriGo comunica al Locale nome, recapiti, indirizzo e note dei clienti. Il Locale li tratta come titolare autonomo, solo per preparare e consegnare l'ordine e per gli obblighi

di legge, e non li usa per altri scopi, compresa la pubblicità, senza un consenso del cliente raccolto da lui.

2. GoriGo tratta i dati del Locale e del suo referente (anagrafica, recapiti, dati fiscali, accessi all'area riservata e all'app con il tipo di dispositivo, codice del dispositivo per le notifiche, impronta delle chiavi di rientro) per gestire questo contratto, i pagamenti e gli obblighi fiscali, per la durata del rapporto e poi per i tempi richiesti dalla legge (di norma 10 anni per i documenti contabili). Il referente può chiedere di accedere ai propri dati, correggerli o cancellarli scrivendo a assistenza@gorigo.it, e può presentare reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. L'informativa completa è su https://unruffled-kare.217-154-171-241.plesk.page/privacy.

10. DURATA E RECESSO

1. Il contratto vale a tempo indeterminato dalla firma. Ciascuna parte può recedere con un preavviso di 30 giorni, comunicato via PEC o email.
2. GoriGo può sospendere subito il Locale dalla piattaforma, e recedere senza preavviso, in caso di violazioni gravi o ripetute: prodotti non sicuri, informazioni false, comportamenti scorretti verso clienti o rider, mancati pagamenti. Al momento della sospensione GoriGo comunica al Locale per iscritto (PEC o email) i fatti e i motivi della decisione; il Locale può chiarire e contestare entro 15 giorni con un reclamo (art. 5-bis.4), e se i motivi vengono meno la sospensione si toglie. Il recesso con preavviso da parte di GoriGo è anch'esso motivato per iscritto, con almeno 30 giorni di anticipo.
3. GoriGo può togliere singoli contenuti del Locale (un prodotto, un'immagine, una descrizione) che ritiene illeciti o segnalati come tali, dandone comunicazione motivata al Locale, che può contestare con le stesse modalità.
4. Alla chiusura del rapporto si regolano gli accrediti e le commissioni ancora aperti.

11. RESPONSABILITÀ

Il Locale risponde dei prodotti e delle informazioni che pubblica e tiene indenne GoriGo dalle contestazioni dei clienti che li riguardano. GoriGo risponde della consegna e del funzionamento della piattaforma, che offre con la massima cura ma senza garantire che sia sempre disponibile; non risponde di interruzioni dovute a terzi (rete, fornitori di pagamento, hosting) o a forza maggiore.

12. MODIFICHE E PUBBLICITÀ DELLE CONDIZIONI

GoriGo può aggiornare queste condizioni e le percentuali di commissione dandone avviso al Locale su un supporto durevole (PEC o email) con almeno 30 giorni di anticipo; se non le accetta, il Locale può recedere senza preavviso entro quel termine. Queste condizioni sono sempre consultabili, prima e dopo la firma, sul sito di GoriGo (pagina «Unisciti al Gorilla») e nell'area riservata del Locale («Il mio contratto»).

13. LEGGE APPLICABILE E FORO

Il contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia è competente in via esclusiva il Foro di Teramo.

Luogo e data: .....

Rosanna Silvestri

per RENMA di Matteo Renzi — Matteo Renzi

per il Locale — il legale rappresentante

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. il Locale approva specificamente gli articoli 3.2 (zone di consegna stabilite da GoriGo), 4.2 (ritiro solo con pagamento on-line), 4.3 (nessun compenso sugli ordini rifiutati, annullati o rimborsati; annullamento dopo l'accettazione solo con l'accordo del Locale), 4.5 (accettazione automatica dopo 10 minuti dal ricevimento o dall'apertura), 4.6 (avvisi e dispositivo negli orari di apertura), 4.8 (passaggio automatico a «Pronto» 20 minuti prima dell'orario scelto dal cliente), 6.4 (storno degli accrediti), 7 (accettazione delle fatture), 10.2 e 10.3 (sospensione, recesso senza preavviso e rimozione di contenuti), 11 (limitazione di responsabilità), 12 (modifiche) e 13 (foro competente).

per il Locale