

## **JustEatTakeAway.Com (JET) - Sicurezza alimentare: domande frequenti**

### **Federazione Italiana Pubblici Esercizi (FIPE)**

#### **1. JET dispone di un sistema di gestione per la sicurezza alimentare?**

JET dispone di un sistema di gestione per la sicurezza alimentare debitamente documentato, che si basa sui principi dell'HACCP e prevede inoltre una serie di controlli dei prerequisiti e di procedure operative standard. Il sistema di gestione per la sicurezza alimentare viene revisionato annualmente o in seguito all'introduzione di nuove normative o di nuove procedure operative dell'azienda.

#### **2. JET dispone di procedure relative alla pulizia delle borse per le consegne?**

JET prevede una procedura operativa standard relativa alla pulizia delle borse per le consegne, su cui ciascun rider ha ricevuto adeguata formazione. I rider sono tenuti a pulire e igienizzare le loro borse per consegne al termine di ogni turno di lavoro. In caso di fuoriuscite di cibo o bevande, i rider devono provvedere a ripulire la borsa o a procurarsi una nuova borsa prima di prendere in carico l'ordine successivo. I rider possono provvedere alla pulizia o alla sostituzione, se necessario, in uno dei nostri Hub.

#### **3. JET dispone di procedure relative alla consegna di cibo?**

JET prevede una procedura operativa standard relativa a ritiro, trasporto e consegna di tutti gli ordini, per cui ciascun rider ha ricevuto adeguata formazione.

I rider sono tenuti a collocare gli ordini dentro le loro borse termiche non appena li ricevono dai nostri ristoranti e negozi partner. Chiediamo inoltre ai nostri partner di verificare che eventuali ordini contenenti alcol e/o allergeni siano confezionati separatamente e che i rider ne siano a conoscenza.

Al momento della consegna finale al cliente, i rider devono verificare il numero d'ordine e l'indirizzo del cliente per assicurarsi che l'ordine venga consegnato nelle mani del cliente giusto. Per quanto riguarda gli ordini che contengono alcol, JET applica la regola "Challenge 25": se il cliente dimostra meno di 25 anni, i rider devono chiedergli un documento di identità per verificarne l'età effettiva. Se un cliente ha meno di 18 anni, non

può mostrare un documento di identità o appare in stato di ebbrezza, i rider sono tenuti a non completare la consegna e a restituire gli alcolici al negozio o ristorante partner.

Nel caso in cui un cliente non apra la porta all'arrivo del rider, questi dovrà chiamare il cliente telefonicamente. Se il cliente è irraggiungibile, l'ordine verrà lasciato all'ingresso. Gli ordini che contengono alcol non vengono in ogni caso lasciati all'ingresso qualora il cliente sia irraggiungibile, ma vengono sempre restituiti al ristorante o negozio partner.

#### **4. JET provvede a monitorare i tempi e la temperatura del cibo che consegna?**

JET non monitora la temperatura dei prodotti che consegna per conto di ristoranti o dei negozi partner, mentre controlla la consegna basandosi sui tempi. JET prevede dei limiti di tempo ben precisi entro cui gli ordini devono transitare dai partner ai clienti finali. JET monitora i tempi e imposta dei "poligoni" di consegna per garantire che queste vengano effettuate entro i tempi prestabiliti. Questo permette anche di garantire che vengano mantenute sia la sicurezza che la qualità degli alimenti.

Le borse per le consegne dei rider JET, in ogni caso, sono sottoposte a rigorosi test sulle loro capacità termiche. Questo fa in modo che la temperatura di alimenti sia caldi che freddi possa essere mantenuta per tutto il tragitto di consegna. Tutte le borse per consegna JET sono inoltre certificate per l'uso alimentare.

#### **5. I rider Scoober di JET ricevono una formazione sulla sicurezza alimentare?**

Tutti i rider JET ricevono una formazione sulla sicurezza alimentare prima di iniziare a lavorare. La formazione comprende temi come l'igiene personale, il lavaggio delle mani, la pulizia delle borse per le consegne, le procedure di ritiro e consegna e quelle relative agli alcolici. I rider possono inoltre rivolgersi al nostro team Scoober LiveOps per qualunque richiesta di aiuto o assistenza durante i loro turni di consegna.

#### **6. Posso contattare qualcuno presso JET in caso di domande, problemi da segnalare o reclami da presentare?**

Per qualunque domanda o richiesta, ti suggeriamo di rivolgerti sempre in prima istanza al tuo account manager. In alternativa, puoi contattare il nostro team di assistenza clienti via email, all'indirizzo [info@justeat.it](mailto:info@justeat.it).