

Termini e Condizioni aggiornati in vigore dal 19 agosto 2026

Termini e Condizioni Generali di Deliveroo

Ultimo aggiornamento: 19 agosto 2026

Benvenuti in Deliveroo. In questa pagina (e nei documenti a cui si fa riferimento) troverai i termini e le condizioni di servizio (“Termini e Condizioni Generali”) che si applicano quando si ordinano i prodotti (i “Prodotti”) dal nostro sito web <https://deliveroo.it/it/> (il “Sito”) o dalla applicazione mobile (l’“Applicazione”).

Ti preghiamo di leggere attentamente questi Termini e Condizioni Generali prima di utilizzare il Sito e/o l’Applicazione e di ordinare qualsiasi Prodotto. In caso di domande relative ai presenti Termini e Condizioni Generali, puoi contattare Deliveroo all'indirizzo di posta elettronica customersupport@deliveroo.it. Se sei un consumatore, desideriamo informarti che hai alcuni diritti specifici quando ordini i Prodotti usando la nostra Applicazione.

Per prendere visione di tutti i diritti applicabili in qualità di consumatore potrai fare riferimento al testo vigente del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (“Codice del Consumo”).

I tuoi diritti non sono in alcun modo compromessi dai presenti Termini e Condizioni Generali, che si applicano in aggiunta, e in conformità, ai diritti che ti sono riconosciuti dalla legge, e non li sostituiscono.

1. Informazioni generali

Il Sito e l’Applicazione sono gestiti da Deliveroo Italy S.r.l. (Codice Fiscale n. 09214970965) con sede legale in Via Carlo Bo 11, 20143 Milano, società con socio unico soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Roofoods Ltd., capitale sociale euro 10.000, i.v. (“Deliveroo” o “noi”). È possibile contattarci all'indirizzo di posta elettronica customersupport@deliveroo.it o utilizzando la funzione di messaggistica istantanea disponibile sulla nostra Applicazione e sul nostro Sito.

Deliveroo è un servizio che consente di ordinare e ricevere, o di ritirare *in loco*, Prodotti di ristoranti, negozi e supermercati e altre aziende presenti sul Sito e sull’Applicazione (ciascuno di essi, “Partner”). Tra i Partner è presente anche Deliveroo Hop Italy S.r.l., una società italiana controllata da Deliveroo, come sopra definita, con sede legale in via Carlo Bo 11, 20143 Milano, Italia, Partita IVA e Codice

Fiscale n. 12098520963, che si occupa, all'interno del territorio italiano, di commercio al dettaglio *on-line* di cibi e bevande.

Con l'utilizzo del Servizio (come definito di seguito) l'utente dichiara di accettare i presenti Termini e Condizioni Generali e si impegna a rispettarli. In caso di disaccordo con quanto previsto nei presenti Termini e Condizioni Generali si raccomanda di non navigare nel Sito e/o utilizzare l'Applicazione, e dunque di non utilizzare il Servizio (come definito di seguito).

2. Scopo

Il nostro obiettivo è metterti in contatto con i nostri Partner e consentirti di ordinare Prodotti e riceverli all'indirizzo da te scelto oppure di ritirarli presso il punto vendita del Partner (il nostro "Servizio"). In caso di ordine da un Partner, Deliveroo agisce quale fornitore del servizio di intermediazione che ti consente di metterti in contatto con il Partner per concludere l'ordine dalla nostra Applicazione o dal Sito e per gestire la tua esperienza durante il processo d'ordine. Una volta che hai effettuato un ordine, i tuoi Prodotti ti saranno consegnati da Deliveroo ("Consegna Deliveroo") o dal nostro Partner ("Consegna del Partner" o "Servizio Marketplace") (ciascuna definita "Consegna"), a seconda del Partner selezionato, a meno che tu non decida di procedere direttamente con la raccolta dell'ordine presso il punto vendita del Partner stesso ("Ritiro"). In alcuni casi, il Partner può essere una società controllata da Deliveroo. Al momento, in Italia Deliveroo controlla esclusivamente il Partner Deliveroo Hop Italy S.r.l., i cui Prodotti sono indicati sul Sito e sull'Applicazione nella sezione "Deliveroo Hop". Nel caso di Deliveroo Hop Italy S.r.l., la Consegna sarà effettuata da noi.

Se un Partner accetta il tuo ordine, viene concluso un contratto di vendita esclusivamente tra te consumatore e il Partner. Deliveroo non è parte di questo contratto di vendita e non si assume alcuna responsabilità derivante da o in relazione ad esso. Deliveroo non si assume alcuna responsabilità per i Prodotti offerti dal Partner. Deliveroo non è né l'acquirente né il venditore dei Prodotti offerti dai Partner; noi forniamo soltanto la piattaforma che ti aiuta ad acquistare dal Partner e incassiamo il prezzo dei Prodotti che acquisti per conto dei Partner stessi. Pertanto, ogni Partner è responsabile della vendita dei Prodotti da te ordinati tramite la nostra Applicazione e il Sito. Il Partner garantisce che i Prodotti offerti sull'Applicazione e sul Sito siano conformi alle normative vigenti.

3. Account

Prima di poter effettuare ordini di Prodotti utilizzando il nostro Servizio, è necessario creare un account Deliveroo ("Account"). Quando crei un Account, devi creare anche una password o un altro metodo di accesso sicuro e devi fornire i dati della tua carta di credito o altro metodo di pagamento. È necessario mantenere qualsiasi password che si crea, o altro metodo di accesso sicuro, segreto e impedire ad altri di accedere al proprio Account, e-mail o al proprio telefono cellulare. Se un'altra persona utilizza questi metodi per accedere al tuo Account, sarai ritenuto esclusivamente responsabile per il pagamento di tutti i Prodotti ordinati, mentre noi non potremo essere ritenuti responsabili per eventuali altre perdite subite.

Puoi chiudere il tuo Account in qualsiasi momento, facendo richiesta nella sezione "Account" del nostro Sito o Applicazione o contattandoci all'indirizzo email customersupport@deliveroo.it. Potremmo sospendere l'accesso al tuo Account o chiuderlo definitivamente se riteniamo che il tuo Account sia stato utilizzato da qualcun altro. Potremmo anche chiudere il tuo Account se a nostro avviso non lo stai utilizzando in conformità con i presenti Termini e Condizioni Generali (ad esempio, richiedendo rimborsi o credito ai quali non hai diritto, facendo ripetuti reclami irragionevoli, maltrattando il nostro staff o gli incaricati alla Consegna oltre che negli altri casi previsti contrattualmente). Se il tuo Account viene chiuso in modo definitivo, rimborseremo - a seguito della tua richiesta - qualsiasi credito residuo che hai ottenuto dal nostro team di assistenza clienti a causa di un problema con un ordine, provvedendo ad effettuare il pagamento in favore della tua carta di credito o altro metodo di pagamento registrato o, se ciò non è possibile per qualsiasi motivo, tramite bonifico bancario utilizzando i dati bancari (a condizione che tu li abbia preventivamente forniti a Deliveroo).

4. Uso consentito del Servizio

Il Servizio può essere utilizzato esclusivamente per finalità conformi alla legge. Il Servizio non può essere utilizzato con modalità che costituiscano una violazione di leggi o regolamenti a livello locale, nazionale o internazionale, né può essere utilizzato per inviare, caricare (*upload*), scaricare (*download*), utilizzare o riutilizzare qualsiasi materiale non conforme agli standard previsti da Deliveroo relativamente ai contenuti di cui alla successiva Sezione 5. L'utente inoltre si impegna a non accedere al Servizio senza averne il diritto, a non interferire con il Sito e

l'Applicazione, a non danneggiarli o manomettere, neppure in parte, il Sito, il Servizio o l'Applicazione, né qualsiasi mezzo o attrezzatura utilizzata nella fornitura di quest'ultimo.

Deliveroo potrebbe a sua discrezione mettere a disposizione degli utenti funzionalità che consentono di interagire con altri utenti tramite il Servizio, quali - ad esempio - le chat. Generalmente Deliveroo non modera i servizi interattivi da essa forniti. Tuttavia, Deliveroo si riserva il diritto di rimuovere eventuali contenuti che dovessero risultare in violazione dei presenti Termini e Condizioni Generali in base a quanto previsto alla Sezione 5 (Standard di contenuto per i Contributi degli utenti) che segue. Nel caso in cui Deliveroo decida di moderare un servizio interattivo, Deliveroo provvede a renderlo noto prima che gli utenti utilizzino detto servizio e normalmente indica agli utenti le modalità da utilizzare per contattare il moderatore in caso di bisogno.

5. Standard di contenuto per i Contributi degli utenti

Gli standard di contenuto di cui alla presente Sezione si applicano a qualsiasi contenuto con cui gli utenti contribuiscono al nostro Servizio (i "Contributi"), nonché agli eventuali servizi interattivi ad esso associati, come ad esempio le valutazioni rilasciate ai Partner. L'utente è tenuto a rispettare gli standard di contenuto di seguito indicati.

Gli standard si applicano ad ogni singola parte di ciascun Contributo nonché al Contributo stesso complessivamente considerato. I Contributi devono essere fedeli al vero (con riferimento ai fatti riportati), resi con sincerità (con riferimento alle opinioni riportate) e conformi alla normativa applicabile. I Contributi, inoltre, non devono:

- contenere materiali che diffamino un qualsiasi individuo o siano osceni, offensivi, provocatori o tali da suscitare avversione, promuovano materiale sessualmente esplicito, violenza o discriminazione sulla base di razza, sesso, religione, nazionalità, disabilità, orientamento sessuale o età;
- violare diritti d'autore, diritti su database, marchi o diritti di proprietà intellettuale appartenenti a qualsiasi altro soggetto;
- essere tali da indurre in inganno terzi né violare obblighi esistenti nei confronti di soggetti terzi, quali ad esempio obblighi contrattuali o di riservatezza, né comunque promuovere attività illecite di qualsiasi tipo;

- essere minacciosi, ingiuriosi o invadere la sfera privata di altri, né provocare disturbo, disagio o preoccupazioni evitabili, né essere tali da costituire molestia, turbamento, allarme o da infastidire qualsiasi altra persona;
- essere utilizzati per impersonare un altro soggetto o per fornire informazioni distorte riguardo alla propria identità o ad eventuali rapporti con altri soggetti né dare l'impressione di provenire da Deliveroo ove così non fosse;
- sostenere, promuovere o favorire atti illeciti di qualsiasi tipo quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo) la violazione di diritti d'autore o l'uso improprio di computer.

6. Sospensione e risoluzione

Il mancato rispetto della Sezione 4 (Uso consentito del Servizio) e/o della Sezione 5 (Standard di contenuto per i Contributi degli utenti) dei presenti Termini e Condizioni Generali costituisce grave inadempimento e può comportare il ricorso, da parte di Deliveroo, a seconda della gravità del caso, ad una o più misure tra quelle di seguito indicate:

- sospensione, in via temporanea o permanente, della facoltà di accesso al Servizio;
- rimozione immediata, in via temporanea o permanente, di qualsiasi Contributo al Servizio da parte dell'utente;
- invio di un richiamo all'utente;
- risoluzione del rapporto contrattuale;
- azione giudiziale nei confronti dell'utente, comprensiva della richiesta di rimborso di tutti i costi (ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le ragionevoli spese amministrative e legali) derivanti dalla violazione;
- trasmissione di una comunicazione all'autorità competente, che fornisca le informazioni che Deliveroo ritenga, a suo giudizio, ragionevolmente necessario comunicare.

La lista delle azioni descritte nel presente articolo non è esaustiva e Deliveroo potrà adottare qualsiasi altra azione prevista dalla legge che ritenga ragionevolmente appropriata.

7. Disponibilità del Servizio

Ogni Partner è disponibile in un'area di Consegna predeterminata. Questa area di Consegna può cambiare in qualsiasi momento a causa di fattori quali il meteo o la domanda e la disponibilità del nostro Servizio. I nostri Partner decidono ciascuno il proprio orario di apertura e chiusura sull'Applicazione e sul Sito. Ciò significa che la disponibilità del nostro Servizio e la gamma di Partner da cui è possibile ordinare dipendono dai Partner visibili nella tua zona. Se provi ad ordinare un Prodotto in un luogo al di fuori dell'area di Consegna o degli orari di apertura di un Partner o se l'Applicazione o il Sito non sono disponibili per qualsiasi motivo, ti informeremo che non sarà possibile evadere l'ordine richiesto.

8. Ordini

Per utilizzare il Servizio è necessario aver compiuto 18 anni. Effettuando un ordine, confermi di avere almeno 18 anni. Quando effettui un ordine tramite il nostro Servizio, l'ordine deve essere accettato da Deliveroo o dal Partner prima che sia confermato. Se il tuo ordine è stato accettato, ti invieremo una comunicazione (la "Conferma"). Il contratto per la Consegna di qualsiasi Prodotto deve ritenersi perfezionato quando riceverai la Conferma. L'utente è responsabile del pagamento di tutti i Prodotti ordinati utilizzando il proprio Account, dei relativi costi di Consegna, delle spese di servizio, di eventuali costi suppletivi derivanti dal mancato raggiungimento dei minimi d'ordine di volta in volta visibili in piattaforma ("Supplemento") e di tutto quanto previsto nei presenti Termini e Condizioni Generali, anche se il Prodotto è stato ordinato da qualcun altro.

Alcuni Partner possono richiedere in aggiunta a quanto sopra un importo minimo per ciascun ordine, che sarà visualizzato sulla nostra Applicazione o sul nostro Sito. Tutti i Prodotti sono soggetti a disponibilità.

Le modalità di calcolo delle predette spese saranno visibili prima della conferma dell'ordine e del pagamento.

I Partner possono utilizzare allergeni nella preparazione dei Prodotti. Si prega di contattare il Partner prima di ordinare se si soffre di allergie o particolari intolleranze alimentari. Deliveroo non garantisce che i Prodotti venduti dai Partner siano privi di allergeni o di sostanze intolleranti per il cliente.

9. Consegna

Quando effettui un ordine, avrai la possibilità di scegliere tra "Consegna immediata o programmata" e "Consegna Prioritaria".

- Consegna immediata (*Il prima possibile*): ti comunicheremo un tempo di consegna stimato per il Prodotto prima che effettuerai l'ordine, ma cercheremo di consegnartelo il prima possibile; dovrai quindi essere disponibile ad accettare la consegna dal momento in cui effettui l'ordine. Consegna programmata (*Programma per dopo*): ove prevista e/o possibile in base alle disponibilità del Partner, ti comunicheremo l'ora in cui è prevista la consegna del Prodotto; dovrai essere disponibile ad accettare la consegna entro l'orario di arrivo previsto.
- Consegna prioritaria: garantisce invece che il tuo incaricato alla Consegna consegnerà il tuo ordine direttamente a te, prima di consegnare qualsiasi altro ordine di Deliveroo. Si tratta di un servizio opzionale che i clienti idonei possono scegliere di aggiungere ai loro ordini idonei. Il prezzo della Consegna prioritaria viene indicato quando si seleziona il metodo di consegna e il costo della Consegna prioritaria viene aggiunto alle altre spese di consegna eventualmente applicabili. Sia il costo della Consegna prioritaria che le altre spese di consegna sono indicati prima della conferma dell'ordine e del pagamento. Deliveroo potrebbe modificare il costo della Consegna prioritaria e comunicartelo ai sensi della normativa vigente. Se la consegna prioritaria arriva dopo il tempo massimo di consegna previsto, è possibile richiedere un rimborso.

È importante che controlli sempre la nostra Applicazione o Sito per conoscere gli orari di consegna precisi, in quanto possono variare per una serie di motivi, tra cui il tempo di preparazione dei pasti, il traffico, le condizioni meteorologiche e la disponibilità degli incaricati alla Consegna.

Sfortunatamente, nonostante i nostri migliori sforzi e quelli dei nostri Partner, fattori quali il traffico e le condizioni meteorologiche potrebbero impedirci di consegnare il tuo Prodotto in tempo. Se il tuo ordine è in ritardo di oltre 15 minuti e non ti abbiamo comunicato la possibilità di annullare l'ordine, collaboreremo con te per farti avere il Prodotto nel più breve tempo possibile a meno che tu non abbia causato il ritardo (ad esempio perché ci hai indicato l'indirizzo sbagliato o non è venuto nessuno alla porta). Se riteniamo che il problema sia stato causato da noi, possiamo offrire un rimborso, a nostra esclusiva discrezione.

Tenteremo la Consegna Deliveroo all'indirizzo che ci fornisci quando effettui l'ordine. Se è necessario modificare il luogo di Consegna dopo aver effettuato l'ordine, potremo essere in grado di modificare l'indirizzo di Consegna solo se ci informi prima che il Prodotto sia consegnato all'incaricato alla Consegna e se il nuovo indirizzo si trova nella stessa zona dell'indirizzo per la Consegna indicato originariamente. Se non possiamo modificare l'indirizzo di Consegna, hai la possibilità di annullare l'ordine, ma se la preparazione del cibo è iniziata, ti verrà addebitato l'intero prezzo del Prodotto, e se l'incaricato alla Consegna è già partito, ti verrà addebitato anche il costo per la Consegna Deliveroo.

Ti verrà comunque addebitato il costo per il Prodotto e il costo per la Consegna Deliveroo in caso di mancata Consegna, se la stessa è a te imputabile per qualsiasi motivo. I motivi per i quali tu possa essere ritenuto esclusivamente responsabile per una mancata Consegna Deliveroo includono (ma non sono limitati a) le seguenti circostanze:

- non sei presente nel luogo indicato per la Consegna, non rispondi al telefono quando l'incaricato alla Consegna ti contatta utilizzando le informazioni di contatto che ci hai fornito e/o rispondi ma poi non sei in grado di fornire un luogo di Consegna entro un ragionevole lasso di tempo, e l'incaricato alla Consegna non è in grado di trovare un luogo sicuro dove lasciare il Prodotto;
- l'incaricato alla Consegna si rifiuta di consegnare il Prodotto secondo quanto previsto alla Sezione 11 (Prodotti soggetti a limiti di età).

Se sei responsabile di una Consegna non andata a buon fine, potresti dover pagare i Prodotti e le eventuali spese di Consegna e di servizio. Si prega di fare riferimento alla politica di rimborso o di cancellazione del Partner da cui si è acquistato il Prodotto per i termini che si applicano a quel Prodotto (se applicabile) e a qualsiasi Consegna del Partner che si è pagata. Si prega di fare riferimento alla Sezione 13 (Diritto di recesso) per i termini che si applicano a qualsiasi Prodotto ordinato da Deliveroo Hop Italy S.r.l. e a qualsiasi Consegna Deliveroo pagata.

10. I tuoi diritti in caso di errore sui Prodotti e sui servizi

In base alle vigenti disposizioni di legge, hai il diritto di ricevere Prodotti e servizi conformi alla loro descrizione, che siano di qualità soddisfacente e che rispettino i requisiti specifici che ci comunichi prima di effettuare l'ordine. Se ritieni che i Prodotti e/o i servizi che ti sono stati consegnati e/o resi non rispettino queste caratteristiche,

ti preghiamo di farcelo sapere. Se è qualcosa che può essere accertato verificando visivamente i Prodotti, potremmo richiederti una fotografia che mostri il problema.

Quando acquisti il Prodotto da un Partner e/o una Consegna del Partner, potremmo procedere noi direttamente al rimborso (eventualmente anche per conto del Partner) oppure ti indirizzeremo al Partner che collaborerà con te per risolvere il problema. Per i Prodotti che possono essere restituiti, potresti dover restituire il Prodotto direttamente al Partner (o a Deliveroo Hop Italy S.r.l. se lo hai acquistato da Deliveroo Hop Italy S.r.l. stessa) e riceverai l'assistenza necessaria per procedere alla restituzione.

Deliveroo non si assume alcuna responsabilità per i Prodotti offerti dal Partner e per le Consegne del Partner. Deliveroo non è né l'acquirente né il venditore dei Prodotti offerti dai Partner e delle Consegne del Partner. Ogni Partner è responsabile della vendita dei Prodotti e delle Consegne del Partner da te ordinati tramite la nostra Applicazione e il Sito. Il Partner garantisce che i Prodotti e le Consegne del Partner offerti sull'Applicazione e sul Sito siano conformi alle normative vigenti.

11. Prodotti soggetti a limiti di età

I Prodotti soggetti a limiti di età possono essere venduti e consegnati solo a persone di età pari o superiore a 18 anni. Effettuando un ordine per Prodotti con limitazioni d'età, confermi di avere almeno 18 anni e che la Consegna dei Prodotti potrà avvenire solo a una persona che abbia almeno 18 anni. Deliveroo applica una politica di verifica dell'età in base alla quale, alla Consegna di Prodotti soggetti a limiti di età, l'incaricato alla Consegna chiederà di fornire la prova di avere almeno 18 anni. L'incaricato alla Consegna può rifiutarsi di consegnare Prodotti soggetti a limiti di età a qualsiasi persona che non dimostri di avere almeno 18 anni o che non sia in grado di fornire un valido documento di identità con foto che attesti che ha compiuto 18 anni. Il Partner e l'incaricato alla Consegna possono anche rifiutare di consegnare Prodotti soggetti a limiti di età a qualsiasi persona che sia, o sembri essere, sotto l'influenza di alcol o droghe. Se la Consegna di Prodotti soggetti a limiti di età non va a buon fine perché non è possibile accertare la maggiore età del destinatario, ti verranno comunque addebitati i costi per il Prodotto soggetto a limiti di età in questione e per la Consegna.

12. Annullamento

È possibile annullare un ordine senza addebito in qualsiasi momento prima che il Partner abbia iniziato a prepararlo (un “Ordine Iniziato”).

Se desideri annullare un ordine prima che diventi un Ordine Iniziato, ti preghiamo di contattarci immediatamente tramite la nostra Applicazione. Se il Partner conferma che l'ordine non era un Ordine Iniziato, rimborseremo l'intero importo (vedi i Termini e Condizioni per i Voucher e per il Credito sull'Account, nonché i Termini e Condizioni delle Gift Card di Deliveroo per ulteriori informazioni sulle modalità di rimborso per gli ordini pagati con Voucher o Credito).

Se annulli un ordine dopo che è diventato un Ordine Iniziato, ti verrà addebitato l'intero prezzo per i Prodotti, e se l'incaricato alla Consegna ha già accettato di effettuare la Consegna, ti verrà addebitato anche il costo per la Consegna.

Deliveroo e il Partner possono informarti che un ordine è stato cancellato in qualsiasi momento. Non ti sarà addebitato alcun ordine annullato da noi o dal Partner e ti rimborseremo qualsiasi pagamento già effettuato tramite lo stesso metodo di pagamento utilizzato per pagare il tuo ordine. Potremmo inoltre provvedere al rimborso attraverso il conto del tuo Account per rimediare all'inconveniente causato.

13. Diritto di recesso

Il Partner (e/o Deliveroo Hop Italy S.r.l. se acquisti un Prodotto da Deliveroo Hop Italy S.r.l. stessa) è responsabile di garantire il rispetto del tuo diritto di recesso. Quanto riportato nella Sezione 12 (Annullamento) non pregiudica il tuo diritto di recesso ai sensi del Codice del Consumo, ove applicabile.

In particolare, fatti salvi i casi in cui il diritto di recesso non sia applicabile, quando acquisti a distanza dei Prodotti dai Partner tramite il Servizio di Deliveroo disponi di un periodo di 14 (quattordici) giorni per recedere dal contratto (“Periodo di Ripensamento”) con Deliveroo senza dover fornire alcuna motivazione e senza sostenere costi (“cd. diritto di ripensamento” previsto all’art. 52 del Codice del Consumo).

Tuttavia, il diritto di recesso non può essere esercitato in relazione ad alcuni Prodotti, ai sensi dell’art. 59 del Codice del Consumo, tra cui i Prodotti confezionati su misura o chiaramente personalizzati, né alla fornitura di Prodotti che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente, quali i pasti preparati.

In relazione ai servizi di intermediazione e consegna connessi all’acquisto dei Prodotti, il diritto di recesso non può essere esercitato dopo la completa prestazione

del servizio, o nel caso in cui sussiste un'eccezione al diritto di recesso ai sensi di legge quale, ad esempio, il trasporto di beni, qualora in contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici. Fermo restando quanto precede, accettando i presenti Termini e Condizioni Generali, ogni volta che effettui un ordine accetti espressamente altresì che, se cambi idea su un Prodotto (ed eserciti dunque il tuo "diritto di ripensamento"), le spese di servizio e le spese di Consegna pagate per la Consegna effettuata da un incaricato alla Consegna non saranno rimborsabili poiché il servizio di intermediazione e di Consegna risulta completamente prestato.

Ad ogni modo, in alcuni casi in cui il diritto di recesso non è previsto dalla legge, Deliveroo riconosce comunque, in via convenzionale, la facoltà di annullare l'ordine secondo quanto previsto nella Sezione 12 (Annullamento).

Si prega di consultare la politica di restituzione, reso e rimborso del Partner (o come altrimenti denominata) presso il quale si è acquistato il Prodotto per i termini specifici applicabili in caso di restituzione, reso e rimborso del Prodotto. Le politiche di restituzione, reso e rimborso di ciascun Partner sono disponibili sul loro sito web e potranno anche essere presenti nella sezione loro dedicata su Deliveroo.

Se cambi idea su un Prodotto acquistato su Deliveroo Hop Italy S.r.l., salvi i Prodotti per i quali non può essere esercitato il diritto di recesso come specificato sopra, devi comunicarcelo entro e non oltre 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui hai ricevuto il Prodotto, contattando il nostro servizio clienti tramite l'Applicazione o compilando il modulo di seguito riportato e inviandolo via e-mail all'indirizzo customersupport@deliveroo.it.

A: Deliveroo Hop Italy S.r.l., Via Carlo Bo 11, 20143, Milano (MI)

Email: deliveroohopitaly@legalmail.it

Con la presente io [Nome e cognome] comunico il recesso dal contratto di vendita dei seguenti beni/servizi [*],

Ordinato il [*/ ricevuto il [*],

Nome del/dei consumatore,

Indirizzo del consumatore,

Firma del consumatore

Data

[]

I resi e le restituzioni sono a tuo carico e devi restituire il Prodotto entro 14 giorni dalla comunicazione del recesso. Quando ci restituisci il Prodotto, devi conservare una ricevuta (o un'altra prova) che dimostri che hai spedito il Prodotto e quando lo hai spedito. Se non lo fai e non riceviamo il Prodotto entro un tempo ragionevole o non lo riceviamo affatto, non ti rimborseremo il prezzo del Prodotto. Il rimborso avverrà entro 14 giorni dalla ricezione del Prodotto (o dalla ricezione della prova che il Prodotto è stato inviato) con il metodo di pagamento utilizzato per l'ordine del Prodotto. Il rimborso sarà ridotto se il Prodotto è stato utilizzato e/o danneggiato.

14. Prezzi, pagamento e offerte

I prezzi indicati nel Sito e/o nell'Applicazione sono comprensivi di IVA.

Resta inteso che tu stia richiedendo il nostro Servizio e i Prodotti per scopi personali, non commerciali e non collegati alla tua attività professionale, salvo che sia stato pattuito diversamente per iscritto con Deliveroo. In questo ultimo caso, fai riferimento ai termini e condizioni specifici concordati tra Deliveroo e la tua organizzazione.

Ci riserviamo il diritto di richiedere, in aggiunta al prezzo del Prodotto e della Consegna Deliveroo, un importo per la fornitura dei nostri servizi di intermediazione (spese di servizio), e un Supplemento derivante dal mancato raggiungimento del minimo d'ordine. Ti verranno sempre comunicati tutti gli importi applicabili e i relativi metodi di calcolo prima di ogni acquisto nella pagina del pagamento sulla nostra Applicazione e sul Sito.

I prezzi dei Prodotti, della Consegna, delle spese di servizio e del Supplemento possono essere soggetti a variazione nel corso del tempo.

Nessuna modifica interesserà gli Ordini Iniziati, a meno che non vi sia un errore di prezzo evidente. Allo stesso modo, le modifiche ai prezzi non influiscono sugli ordini in corso di completamento da parte tua, pertanto non ancora trasmessi, che compaiono nel carrello, a condizione che l'ordine sia completato entro 2 ore dalla creazione dell'ordine stesso. Se non si termina il processo di ordine entro 2 ore, i Prodotti verranno rimossi dal carrello automaticamente e – ove intercorsa nel frattempo – verrà applicata la modifica del prezzo.

Se c'è un errore di prezzo evidente, ti informeremo non appena possibile e avrai la possibilità di confermare l'ordine al prezzo corretto o di annullare l'ordine senza addebito e con un rimborso completo di quanto eventualmente già pagato. Nel caso in cui Deliveroo o qualsiasi Partner effettui una Consegna, Deliveroo o il Partner

potrà anche addebitarti un importo per la Consegna. Tale importo ti verrà comunicato durante la procedura d'ordine prima di completare l'ordine. Il prezzo totale del tuo ordine verrà indicato nella pagina relativa al pagamento, inclusi i prezzi per i Prodotti acquistati, la Consegna e le spese di servizio di Deliveroo, il Supplemento e ogni ulteriore importo applicabile (incluse le tasse).

Deliveroo potrebbe anche proporti, nella pagina relativa al pagamento del tuo ordine, di fare la tua parte per sostenere le attività di Croce Rossa Italiana per il sostegno alimentare alle persone in difficoltà. Se decidi di fare la tua parte, Deliveroo trasferirà le somme da te indicate a Croce Rossa Italiana in conformità all'accordo sottoscritto tra Deliveroo e Croce Rossa Italiana. Poiché non si tratta di una donazione diretta, potresti non poter beneficiare dei vantaggi fiscali previsti per le donazioni. Ti invitiamo a consultare il tuo commercialista per ulteriori informazioni.

Il pagamento per tutti i Prodotti, le Consegne e le spese di servizio e/o ogni altro importo applicabile può essere effettuato tramite carta di credito o di debito o altro metodo di pagamento che hai messo a disposizione di Deliveroo per il pagamento.

Una volta che il tuo ordine è stato confermato, la tua carta di credito o di debito sarà autorizzata e l'importo totale contrassegnato per il pagamento. Il pagamento viene effettuato direttamente a Deliveroo, per la parte relativa ai Prodotti (e della Consegna, ove fornita dal Partner) in qualità di mandatario del Partner. Il pagamento può essere effettuato anche tramite Voucher o Gift Card, o attraverso l'utilizzo del Credito (come definito di seguito) presente sul tuo Account. L'uso dei Voucher è soggetto all'accettazione dei Termini e Condizioni per i Voucher e per il Credito sull'Account. Siamo autorizzati dai nostri Partner ad accettare pagamenti per loro conto e ad effettuare il pagamento del prezzo di qualsiasi Prodotto e delle spese di Consegna (quando offerta dal Partner stesso) per adempiere ai tuoi obblighi di pagamento in relazione a tali servizi al Partner.

In alcuni casi, potresti in alternativa effettuare il pagamento in contanti al momento della Consegna. Se il pagamento in contanti è permesso e possibile, sarà nostra cura darne avviso sulla nostra Applicazione o sul nostro Sito prima di effettuare l'ordine. Se non è espressamente indicata la possibilità di "Pagamento in contanti", pagherai tramite gli strumenti di pagamento registrati sul tuo Account. Nei casi in cui è previsto il pagamento in contanti, accettiamo solo pagamenti in contanti in euro. In caso di modalità "Pagamento in contanti" non accettiamo ordini superiori a 50 euro. Inoltre, non accettiamo pagamenti con banconote di taglio superiore a 50 euro.

I Partner a volte rendono disponibili offerte speciali tramite l'Applicazione o il Sito. Queste sono visibili quando guardi la sezione dedicata a quel Partner. Queste offerte sono proposte a discrezione esclusiva dei Partner e/o a seguito di un accordo commerciale con Deliveroo. A meno che i termini dell'offerta stabiliscano e comunichino un periodo predeterminato per il quale un'offerta sarà disponibile, questa può essere rimossa in qualsiasi momento dal Partner, fermo restando che tu continuerai a beneficiarne se al momento della rimozione dell'offerta hai già effettuato un ordine in base all'offerta e ti abbiamo inviato la Conferma.

15. Mance

Quando si effettua un ordine, si ha la possibilità di effettuare un pagamento discrezionale consistente in una mancia destinata all'incaricato alla Consegna di Deliveroo, aggiuntiva rispetto al prezzo di acquisto dei Prodotti, della Consegna e delle ulteriori spese relative del proprio ordine. L'incaricato alla Consegna riceverà il 100% di qualsiasi mancia da te indicata al netto di eventuali imposte.

16. Proprietà intellettuale

Tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi all'Applicazione, al Sito e in generale al Servizio, nonché a tutti i materiali in essi pubblicati (con l'esclusione dei Contributi degli utenti), appartengono a Deliveroo o sono stati concessi in licenza a Deliveroo. Tali opere sono tutelate dalla normativa in materia di diritto d'autore e proprietà intellettuale vigente a livello nazionale e internazionale. Tutti i predetti diritti di proprietà intellettuale sono riservati. E' fatto divieto all'utente di copiare, riprodurre, ripubblicare, scaricare, pubblicare online ("postare"), diffondere, trasmettere, mettere a disposizione del pubblico o altrimenti utilizzare qualsiasi contenuto presente sul Sito o sull'Applicazione, con qualsiasi modalità, salvo che per uso personale e non commerciale.

17. Limitazione di responsabilità

Fatti salvi in ogni caso i danni cagionati da dolo, colpa grave, morte o lesioni personali, nonché i casi di mancato rispetto dei presenti Termini e Condizioni Generali, non saremo responsabili nei confronti dell'utente per eventuali perdite o danni subiti in relazione all'utilizzo del nostro Servizio. Non siamo in ogni caso responsabili per eventuali perdite o danni non prevedibili e inevitabili e per ogni

perdita o danno derivante da fatti a noi non imputabili. Nessuna disposizione dei presenti Termini e Condizioni Generali limita o esclude i diritti dell'utente riconosciuti dalla legge applicabile, ove tali diritti non possano essere derogati contrattualmente.

18. Legge applicabile e foro competente

Tutti i reclami e le controversie che dovessero sorgere in relazione ai presenti Termini e Condizioni Generali saranno regolate e interpretati ai sensi della legge italiana. Per i consumatori residenti o domiciliati in Italia, troverà applicazione la normativa inderogabile a tutela del consumatore prevista dalla legge italiana (Codice del Consumo). In caso di controversia tra Deliveroo e un consumatore, il consumatore ha il diritto di adire e di essere convenuto presso il foro del suo luogo di residenza o domicilio.

Qualsiasi controversia riguardante gli utenti non consumatori, sarà devoluta alla competenza esclusiva del foro di Milano, salvo il caso in cui sussista un diverso accordo scritto tra Deliveroo e l'utente commerciale.

Alternativamente, ove applicabile, il consumatore può inoltrare il suo reclamo tramite la piattaforma di risoluzione online per la risoluzione delle controversie in via stragiudiziale ("Piattaforma ODR") (Art. 14, par. 1 del Regolamento (UE) 524/2013). Per ulteriori informazioni in merito alle Piattaforma ODR o per inoltrare un reclamo e iniziare una procedura alternativa di risoluzione delle controversie relativamente al Servizio di Deliveroo, è possibile utilizzare il seguente link: <http://ec.europa.eu/odr>.

19. Modifiche ai Termini e Condizioni Generali e agli altri termini applicabili, alle funzionalità del servizio e/o ai prezzi dei piani di abbonamento

Ci riserviamo la facoltà di apportare, di tanto in tanto, delle modifiche ai Termini e Condizioni Generali e agli altri termini applicabili, come, ad esempio, i Termini e Condizioni di Deliveroo Plus o Termini e Condizioni per i Voucher e per il Credito sull'Account. In tal caso, prima di procedere con le suddette modifiche, terremo in considerazione i tuoi ragionevoli interessi.

I motivi per cui potremmo apportare delle modifiche includono sono i seguenti:

- necessità di far fronte ad eventi al di fuori del nostro ragionevole controllo;
- modifiche legislative e altri obblighi normativi;

- modifiche apportate all'Applicazione e/o al Sito, e alle relative offerte e funzionalità, nell'ambito del normale sviluppo del nostro Servizio, compresi gli aggiornamenti;
- modifiche volte a preservare o migliorare la sostenibilità finanziaria di Deliveroo, tenendo conto delle mutate condizioni di mercato e/o delle scelte commerciali di Deliveroo e/o del settore;
- necessità di fare fronte a problemi di natura operativa, tecnologica e/o di sicurezza.

Ti informeremo con 30 giorni di preavviso e in modo trasparente circa le modifiche, via e-mail, segnalando anche la data in cui tali modifiche entreranno in vigore. Le stesse saranno produttive di effetti unicamente per il futuro, a partire dal termine indicato nella comunicazione di preavviso, quindi non influiranno su alcun ordine da te effettuato di cui ti abbiamo già inviato la Conferma. Nel caso in cui non dovessi essere d'accordo con le modifiche che apportiamo, dovrai cessare ogni utilizzo dell'Applicazione e/o del Sito. Continuando ad utilizzare il nostro Servizio oltre il termine di preavviso presti accettazione a tali modifiche.

Potremmo anche modificare le funzionalità e il prezzo di tutti o alcuni piani di abbonamento qualora intervengano variazioni nei costi che incidono sulla prestazione del Servizio oppure per scelte commerciali legate alla sostenibilità finanziaria dello stesso. Tali costi possono comprendere, a titolo esemplificativo, i costi di produzione e operativi, i costi relativi all'infrastruttura tecnica e alla distribuzione del Servizio, i costi del servizio di assistenza clienti, i costi commerciali, amministrativi e generali, nonché eventuali imposte, tasse, contributi o altri oneri previsti dalla normativa applicabile. Qualora venga introdotta una modifica del prezzo o delle funzionalità del piano di abbonamento, te ne daremo comunicazione via email con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di efficacia della modifica e si applicheranno, in ogni caso, solo dopo la scadenza del tuo piano di abbonamento attuale. Se non desideri accettare le modifiche, potrai annullare il tuo abbonamento, esercitando il tuo diritto di recesso, prima della loro entrata in vigore (prima del rinnovo del tuo piano di abbonamento annuale o mensile), senza alcun costo, usufruendo del servizio come da te sottoscritto fino al termine del periodo di abbonamento in corso.

20. Link a siti di terze parti

I collegamenti (link) eventualmente presenti sul Sito e/o sull'Applicazione che riportano ad altri siti e risorse messi a disposizione da soggetti terzi vengono forniti per finalità di informazione e/o commerciali, o per consentire l'esercizio dei tuoi diritti previsti dalla legge applicabile. Deliveroo non ha alcun controllo su tali siti o risorse e

non assume pertanto alcuna responsabilità riguardo ad essi o relativamente ad eventuali perdite o danni che possano derivare agli utenti a seguito del loro utilizzo.

21. Informativa sul trattamento dei dati personali

Nel contesto dell'utilizzo del Servizio, Deliveroo tratterà i tuoi dati personali in conformità con l'Informativa sulla privacy che puoi trovare al link <https://deliveroo.it/it/privacy>.

22. Dubbi e domande

Per qualsiasi dubbio o domanda relativamente al Servizio si prega di rivolgersi al seguente indirizzo: customersupport@deliveroo.it.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Codice Civile, l'utente dichiara di aver letto e di accettare espressamente le seguenti Sezioni dei presenti Termini e Condizioni Generali: 3 (Account), 6 (Sospensione e risoluzione); 8 (Ordini); 9 (Consegna); 11 (Prodotti soggetti a limiti di età); 14 (Prezzi, pagamento e offerte); 17 (Limitazione di responsabilità); 18 (Legge applicabile e foro competente); 19 (Modifiche ai Termini e Condizioni Generali e agli altri termini applicabili), 20 (Link a siti di terze parti).

Termini e Condizioni di Deliveroo Plus

Ultimo aggiornamento: 28 gennaio 2026

I presenti termini e condizioni di Deliveroo Plus ("Termini e Condizioni di Deliveroo Plus") si applicano se scegli di abbonarti per avere un account su Deliveroo Plus. I presenti Termini e Condizioni di Deliveroo Plus non sostituiscono i Termini e Condizioni Generali di Deliveroo, che continueranno ad applicarsi.

In caso di conflitto tra i Termini e Condizioni Generali di Deliveroo e i presenti Termini e Condizioni di Deliveroo Plus, questi ultimi prevarranno. Le parole in maiuscolo utilizzate in questi Termini e Condizioni di Deliveroo Plus hanno lo stesso significato dei termini previsti nei Termini e Condizioni Generali di Deliveroo, a meno che non siano specificatamente definite nei presenti Termini e Condizioni di Deliveroo Plus.

Siamo consapevoli che questi Termini e Condizioni di Deliveroo Plus siano piuttosto lunghi da leggere! Puoi trovare un riepilogo nella pagina FAQ Deliveroo Plus ("Domande frequenti dei clienti") - <https://deliveroo.it/it/faq>.

Le FAQ, in ogni caso, non sostituiscono i presenti Termini e Condizioni di Deliveroo Plus

1. Deliveroo Plus

Deliveroo Plus è un servizio di abbonamento a pagamento ("Deliveroo Plus") reso disponibile agli Utenti Idonei (come definitivi di seguito) che consente loro di usufruire di vantaggi esclusivi e ordinare, nel caso in cui sia raggiunto il minimo d'ordine previsto da ciascun piano di abbonamento, senza spese di consegna per gli Ordini Idonei effettuati attraverso il nostro Servizio. Continuano, tuttavia, ad applicarsi le spese di servizio e il Supplemento nel caso di mancato raggiungimento del minimo d'ordine di volta in volta indicato in piattaforma ai sensi dei Termini e Condizioni di Deliveroo. I termini "Utenti Idonei" e "Ordini Idonei" sono definiti nella sezione che segue.

Esistono diversi piani di abbonamento di Deliveroo Plus (ad esempio mensili e/o annuali), che troverai indicati nel nostro Sito e nella nostra Applicazione. I diversi piani di abbonamento di Deliveroo Plus prevedono costi di abbonamento e vantaggi diversi, come illustrato di seguito, nel Sito e nell'Applicazione.

Gli Utenti Idonei abbonati a Deliveroo Plus hanno diritto alla Consegna gratuita, ossia a ricevere gli Ordini Idonei effettuati da Partner Aderenti (come spiegato nella successiva Sezione 2) tramite il nostro Servizio nelle città partecipanti (come descritte nella Sezione 2). Deliveroo Plus, a propria discrezione, potrebbe di volta in volta offrire agli Utenti Idonei abbonati ulteriori tipi di vantaggi temporanei (ad esempio, offerte speciali di ristoranti, promozioni speciali, ecc.), che potrebbero, fra le altre cose, dipendere dall'ubicazione dell'Utente Idoneo abbonato e/o dalla frequenza di utilizzo del Servizio.

2. Utenti Idonei, Ordini Idonei e Partner Aderenti

Utenti Idonei

Per abbonarsi ad uno dei piani di abbonamento di Deliveroo Plus, gli utenti devono soddisfare i seguenti requisiti al momento della registrazione dell'account Deliveroo Plus e mantenere tali requisiti per tutta la durata dell'abbonamento ("Utenti Idonei").

In particolare, gli Utenti Idonei devono:

- avere almeno 18 anni;
- essere residenti o domiciliati in Italia in una città nella quale è attivo il servizio Deliveroo Plus (“Città Aderente”);
- attivare l’abbonamento a Deliveroo Plus attraverso l’account Deliveroo (per i clienti di “Deliveroo for Business” non è possibile usufruire dei vantaggi di Deliveroo Plus quando utilizzano un credito aziendale per pagare un ordine);
- avere una carta di credito o di debito valida, o altro metodo di pagamento registrato, salvato sull’Account che non sia già utilizzata per un altro account Deliveroo Plus (per ulteriori dettagli, si veda la Sezione 6 di questi Termini e Condizioni di Deliveroo Plus “Metodo di Pagamento”); e
- rispettare qualunque altro requisito previsto e comunicato al momento dell’attivazione dell’abbonamento a Deliveroo Plus.

Per maggiori informazioni o supporto in relazione ai requisiti di cui sopra, contatta il servizio clienti inviando un’e-mail a customersupport@deliveroo.it.

Puoi usufruire dei vantaggi del tuo account Deliveroo Plus solo in Italia, ma ci riserviamo di applicare questi vantaggi anche in altri Paesi in via eccezionale per un uso limitato.

Ordini Idonei

Gli Utenti Idonei usufruiranno della consegna gratuita su tutti gli Ordini Idonei. Per “Ordini Idonei” si intendono tutti gli ordini che vengono effettuati presso un Partner Aderente e che soddisfano il requisito di minimo d’ordine specificato ai fini della Consegna gratuita.

Tale minimo d’ordine è differente a seconda del piano Deliveroo Plus acquistato. Il requisito di minimo d’ordine ti sarà comunicato al momento dell’attivazione dell’abbonamento Deliveroo Plus, sarà indicato nelle pagine informative su Deliveroo Plus sul Sito e l’Applicazione e sarà comunque indicato sul Sito e sull’Applicazione quando effettui un ordine attraverso il nostro Servizio.

Partner Aderenti

I vantaggi previsti da Deliveroo Plus sono validi solo ordinando dai Partner che aderiscono a Deliveroo Plus (“Partner Aderenti”). Deliveroo può, a sua discrezione, determinare quali dei suoi Partner sono considerati “Partner Aderenti” a Deliveroo Plus e può variarli in qualunque momento.

Sospensione dell'account Deliveroo Plus

Non devi condividere i dettagli del tuo account Deliveroo Plus con terze parti. Qualora vi siano ragionevoli motivi per sospettare che tu non stia utilizzando il tuo account Deliveroo Plus in conformità con i Termini e Condizioni Generali di Deliveroo e con i Termini e Condizioni di Deliveroo Plus, Deliveroo potrà, a sua esclusiva discrezione, sospendere o interrompere immediatamente il tuo abbonamento a Deliveroo Plus (oltre ad intraprendere qualsiasi altra azione cui Deliveroo abbia diritto secondo quanto stabilito dai Termini e Condizioni Generali di Deliveroo, ai presenti Termini e Condizioni di Deliveroo Plus e dalla legge applicabile).

3. Attivazione dell'abbonamento Deliveroo Plus

Gli Utenti Idonei possono abbonarsi a Deliveroo Plus tramite il nostro Servizio:

- nella sezione "Account" del proprio profilo, dal proprio carrello ordini o dopo aver effettuato un ordine tramite il nostro Servizio;
- cliccando o toccando sul banner promozionale per visualizzare i dettagli (compresi vantaggi e i prezzi) dell'offerta di Deliveroo Plus; e
- seguendo ogni altro link che riporti alla pagina dell'abbonamento a Deliveroo Plus.

4. Costi di abbonamento a Deliveroo Plus

Gli Utenti Idonei possono abbonarsi ad uno dei piani di abbonamento di Deliveroo Plus pagando l'importo previsto per il Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus (come di seguito definito) che sarà comunicato prima dell'attivazione ("Importo Deliveroo Plus").

Se ti è offerto un periodo di prova gratuita ("Periodo di Prova Gratuita"), il Servizio Deliveroo Plus e i presenti Termini e Condizioni di Deliveroo Plus si applicheranno da subito, ma non ti verrà addebitato alcun Importo Deliveroo Plus per l'abbonamento a Deliveroo Plus per tutta la durata del Periodo di Prova Gratuita. Al termine del Periodo di Prova Gratuita, inizierai a pagare l'Importo Deliveroo Plus previsto per il tuo piano secondo la relativa scadenza indicata.

Se passi da un piano di abbonamento Deliveroo Plus a un altro piano di abbonamento Deliveroo Plus, anche soltanto con riferimento alla durata dell'abbonamento (ad es. mensile o annuale), la data di decorrenza del Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus e la relativa data di pagamento periodico potrebbe

essere soggetta a modifiche. Fermo quanto previsto in merito alla modifica del Servizio e dei Termini e Condizioni Generali di Deliveroo, qualsiasi modifica relativa alle scadenze di pagamento ti sarà comunicata nella sezione "Abbonamento" di "Il mio account" prima del cambio del piano.

5. Periodo di abbonamento a Deliveroo Plus

Il periodo di abbonamento a Deliveroo Plus ("Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus") corrisponde al periodo in cui il tuo abbonamento a Deliveroo Plus è attivo e durante il quale potrai beneficiare dei relativi vantaggi, che ti sarà comunicato al momento dell'attivazione.

L'abbonamento si rinnoverà automaticamente al termine di ogni Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus fino a quando il rinnovo automatico a Deliveroo Plus verrà annullato (da te) tramite l'Applicazione o il Sito o interrotto (da noi) in conformità con i Termini e Condizioni di Deliveroo e Deliveroo Plus.

Il primo Periodo di Abbonamento di Deliveroo Plus inizierà il giorno di attivazione dell'abbonamento Deliveroo Plus mediante accettazione dei presenti Termini e Condizioni di Deliveroo Plus, che tu usufruisca del Periodo di Prova Gratuita o meno. Qualora tu fossi idoneo a usufruire di un Periodo di Prova Gratuita, godrai dell'abbonamento a Deliveroo Plus ai sensi dei presenti Termini e Condizioni di Deliveroo Plus senza pagare alcun costo di abbonamento sino al termine del Periodo di Prova Gratuita. Inizierai a pagare l'Importo Deliveroo Plus per il tuo piano di abbonamento dal giorno immediatamente successivo alla data in cui scade il Periodo di Prova Gratuita.

6. Pagamento e fatturazione

Metodo di Pagamento.

Il pagamento dell'Importo Deliveroo Plus può essere effettuato tramite carta di credito, di debito o altro metodo di pagamento salvato sul tuo account e che Deliveroo ti consente di utilizzare ("Metodo di Pagamento"). Quando ti iscrivi a Deliveroo Plus, devi selezionare un metodo di pagamento principale che ci autorizzi ad utilizzare in prima istanza per l'addebito dell'Importo Deliveroo Plus ("Metodo di Pagamento Principale"). Tale autorizzazione si intenderà concessa fintanto che il Metodo di Pagamento Principale non verrà rimosso, da te o da Deliveroo, dal tuo

account di Deliveroo. Tutti i Metodi di Pagamento accettati e disponibili ti verranno comunicati prima dell'attivazione dell'abbonamento Deliveroo Plus.

Autorizzazione ad utilizzare Ulteriori Metodi di Pagamento idonei

Sei responsabile di verificare che il Metodo di Pagamento Principale disponga di fondi sufficienti a coprire gli addebiti effettuati da Deliveroo. Se disponi di più Metodi di Pagamento sul tuo account, ci autorizzi, nell'eventualità in cui l'addebito sul Metodo di Pagamento Principale non vada a buon fine per qualsivoglia ragione (ad esempio perché la carta indicata come Metodo di Pagamento Principale è scaduta, i fondi sono insufficienti o altro), in conformità a tutti gli standard di sicurezza vigenti, ad addebitare l'Importo Deliveroo Plus su qualsiasi altro Metodo di Pagamento disponibile e associato al tuo account ("Ulteriore Metodo di Pagamento"). Tale autorizzazione si intenderà concessa fintanto che l'Ulteriore Metodo di Pagamento non verrà disabilitato o rimosso, da te o da Deliveroo, dal tuo account di Deliveroo.

Fatturazione Periodica.

Attivando l'abbonamento a Deliveroo Plus, ci autorizzi ad addebitarti l'Importo Deliveroo Plus come concordato sul tuo Metodo di Pagamento Principale o, nel caso in cui questo non sia disponibile (come di seguito ulteriormente indicato), qualsiasi altro Metodo di Pagamento (come sopra indicato), per ciascun Periodo di Abbonamento a Deliveroo Plus. Nessun importo relativo a Deliveroo Plus ti verrà addebitato se usufruisci di un eventuale Periodo di Prova Gratuita.

Modifica del Metodo di Pagamento.

È possibile modificare il Metodo di Pagamento Principale o l'Ulteriore Metodo di Pagamento e/o disabilitare l'utilizzo dell'Ulteriore Metodo di Pagamento accedendo all'Applicazione di Deliveroo e selezionando "Il mio Account". Non è possibile eliminare un Metodo di Pagamento Principale associato al proprio account di Deliveroo Plus, a meno che non lo si sostituisca con un altro Metodo di Pagamento Principale. Per fare ciò, nel caso in cui tu non abbia salvato sul tuo account un Ulteriore Metodo di Pagamento o non voglia indicare l'Ulteriore Metodo di Pagamento come nuovo Metodo di Pagamento Principale, devi prima aggiungere un nuovo Metodo di Pagamento al tuo account di Deliveroo e quindi sostituire il Metodo di Pagamento Principale esistente associato al tuo account di Deliveroo Plus al momento dell'abbonamento con il nuovo Metodo di Pagamento Principale. Se, invece, hai già salvato sul tuo account un Ulteriore Metodo di Pagamento, puoi indicare quest'ultimo come nuovo Metodo di Pagamento Principale.

Pagamento non riuscito.

Se il pagamento degli Importi Deliveroo Plus non risulta effettuato o non è andato a buon fine tramite il Metodo di Pagamento Principale, se non effettui il pagamento dell'Importo Deliveroo Plus dovuto entro 24 ore dalla notifica di un pagamento non andato a buon fine, Deliveroo potrà: (1) effettuare ulteriori tentativi di addebito del pagamento sul tuo Metodo di Pagamento Principale o su qualunque altro Ulteriore Metodo di Pagamento indicato sul tuo account di Deliveroo, in conformità alla normativa vigente; o (2) disattivare immediatamente l'abbonamento a Deliveroo Plus e non avrai più il diritto di godere dell'abbonamento a Deliveroo Plus. Rimarrai in ogni caso responsabile per qualsiasi importo non riscosso e di cui sei tenuto al pagamento.

Rimborsi.

Gli Importi Deliveroo Plus non sono rimborsabili, tranne che nelle seguenti circostanze eccezionali: (i) se ti informiamo attraverso una comunicazione che hai diritto a un rimborso, per i motivi indicati nella comunicazione stessa (ad es. errori di calcolo, ecc.); (ii) se eserciti il diritto di recesso da Deliveroo Plus entro il termine del Periodo di Ripensamento (come di seguito definito); o (iii) se il tuo abbonamento a Deliveroo Plus viene cancellato da Deliveroo in virtù del trasferimento della tua residenza o del tuo domicilio al di fuori del territorio italiano.

7. Gestione del tuo Account di Deliveroo Plus

Tutte le informazioni relative al tuo abbonamento a Deliveroo Plus saranno contenute nella sezione "Il mio account" del tuo profilo sotto la voce "Deliveroo Plus". Da qui, sarai in grado di visualizzare il termine del tuo Periodo di Prova Gratuita o del tuo Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus in corso, cancellare il rinnovo automatico dell'abbonamento a Deliveroo Plus, aggiornare il tuo Metodo di Pagamento e verificare quando ti verrà addebitato l'Importo Deliveroo Plus.

8. Mettere in pausa l'abbonamento Deliveroo Plus

È possibile sospendere temporaneamente la decorrenza del Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus, ossia mettere in pausa il tuo abbonamento Deliveroo Plus in corso. Se scegli di mettere in pausa il tuo abbonamento a Deliveroo Plus:

- non avrai più accesso a tutti i vantaggi di Deliveroo Plus per tutto il periodo della pausa;

- al momento della pausa, gli eventuali giorni rimanenti nel periodo di abbonamento a Deliveroo Plus verranno preservati e potranno essere recuperati alla riattivazione dell'abbonamento;
- non verrà effettuato alcun addebito per un nuovo Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus fino a quando l'abbonamento a Deliveroo Plus non sarà stato riattivato e gli eventuali giorni rimanenti del Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus che era stato messo in pausa del Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus che era stato messo in pausa saranno stati utilizzati.

Alla riattivazione dell'abbonamento a Deliveroo Plus:

- potrai accedere di nuovo a tutti i vantaggi di Deliveroo Plus;
- non sarà possibile mettere nuovamente in pausa l'abbonamento per i successivi 30 giorni;
- i giorni rimanenti del Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus messo in pausa potranno essere utilizzati; al termine degli stessi, l'utente riceverà un addebito pari all'Importo Deliveroo Plus previsto per il suo piano per il Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus successivo;
- il giorno del mese (o dell'anno, se l'abbonamento è annuale) di addebito dell'Importo Deliveroo Plus potrebbe essere diverso da quello antecedente alla pausa;
- tutti i pagamenti verranno effettuati secondo quanto indicato nella Sezione "Pagamento e fatturazione"; ad es. se al momento della messa in pausa rimanevano ancora 10 giorni per il termine del Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus, alla riattivazione dell'abbonamento l'utente usufruirà di ulteriori 10 giorni di vantaggi di Deliveroo Plus. Solo una volta decorsi tali giorni verrà effettuato un addebito per il successivo Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus.

Se l'utente dovesse scegliere di mettere in pausa il proprio Periodo di Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus e la pausa dovesse durare per un periodo maggiore o uguale a 3 (tre) mesi, Deliveroo si riserva il diritto di comunicare per e-mail all'utente che il suo abbonamento verrà disdetto automaticamente, salvo in caso di riattivazione dell'abbonamento a Deliveroo Plus entro la scadenza specificata nella comunicazione. In caso di mancata riattivazione dell'abbonamento a Deliveroo Plus entro il periodo indicato, il Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus oggetto di sospensione si considererà interamente decorso senza diritto ad alcun rimborso dei vantaggi non usufruiti.

Se i presenti termini vengono aggiornati mentre l'abbonamento dell'utente a Deliveroo Plus è in pausa, gli aggiornamenti entreranno in vigore non appena il servizio verrà riattivato.

Se Deliveroo decidesse di interrompere Deliveroo Plus del tutto o in una specifica parte che abbia conseguenze sull'utente mentre il suo abbonamento è in pausa, questo verrà disdetto unitamente all'intero programma di abbonamento.

9. Cancellazione

È possibile annullare il rinnovo automatico dell'abbonamento a Deliveroo Plus in qualsiasi momento nella sezione "Il mio account" del tuo profilo alla sezione "Cancella la tua iscrizione". Dopo l'annullamento del rinnovo automatico, continuerai a usufruire dei vantaggi di Deliveroo Plus sino al termine della durata del Periodo di Abbonamento Deliveroo Plus in corso. Se si annulla il rinnovo automatico dell'abbonamento a Deliveroo Plus durante la decorrenza di un Periodo di Prova Gratuita, i vantaggi del servizio Deliveroo Plus cesseranno di applicarsi immediatamente e nessun addebito sarà effettuato al termine del Periodo di Prova Gratuita. Se eserciti il diritto di recesso durante il Periodo di Ripensamento, come definito di seguito, riceverai un rimborso totale dell'Importo Deliveroo Plus versato.

10. Diritto di recesso

Hai il diritto di recedere liberamente, senza alcun costo e senza necessità di addurre un motivo, entro il termine di 14 giorni dal giorno della data di attivazione di Deliveroo Plus ("Periodo di Ripensamento"). In caso di recesso, continuerai ad usufruire dei Servizi di Deliveroo ai sensi dei Termini e Condizioni Generali di Deliveroo, ma non potrai più usufruire dei vantaggi riservati agli abbonati di Deliveroo Plus. Il Periodo di Ripensamento decorre immediatamente dalla data di attivazione di Deliveroo Plus, a prescindere che tu usufruisca o meno di un Periodo di Prova Gratuita.

Per esercitare il diritto di recesso durante il Periodo di Ripensamento puoi utilizzare l'opzione appositamente dedicata presente nella sezione "Il mio account" del tuo profilo sul Sito o l'Applicazione di Deliveroo, puoi informare il nostro team di assistenza clienti via e-mail (customersupport@deliveroo.it) con una dichiarazione della tua volontà di recedere dal servizio, o compilare il modulo di seguito riportato e inviarlo via e-mail all'indirizzo e-mail customersupport@deliveroo.it.

A: Deliveroo Italy S.r.l., Via Carlo Bo 11, 20143, Milano (MI)

Email: deliveroo@legalmail.it

Con la presente io/noi [*] notifico/notifichiamo il recesso dal mio/nostro [*] contratto di vendita dei seguenti beni/servizi [*],

Ordinato il [*]/ ricevuto il [*],

Nome del/dei consumatore(i),

Indirizzo del/dei consumatore(i),

Firma del del/dei consumatore(i), (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea),

Data

[*]Cancellare la dicitura inutile.

In caso di recesso da Deliveroo Plus durante il Periodo di Ripensamento, ti rimborseremo gli importi eventualmente versati fino alla data di recesso. Se il rimborso è dovuto, effettueremo il pagamento senza ritardo, e non oltre 14 giorni successivi al giorno in cui siamo stati informati della tua decisione di recedere dal presente contratto, utilizzando lo stesso Metodo di Pagamento utilizzato per il pagamento in fase di attivazione di Deliveroo Plus.

11. Offerte di Periodo di Prova Gratuita

Disponibilità delle offerte di Periodo di Prova Gratuita.

Di tanto in tanto, potremmo offrire un periodo di prova gratuita per i nostri piani di abbonamento a Deliveroo Plus ("Periodo di Prova Gratuita") ad alcuni Utenti Idonei. Ad ogni Periodo di Prova Gratuita si applicano i termini e condizioni illustrati sul Sito e sull'Applicazione di Deliveroo per quella specifica promozione, in aggiunta ai Termini e Condizioni di Deliveroo Plus. L'obiettivo del Periodo di Prova Gratuita è quello di consentire sia a utenti che non hanno un Account Deliveroo, che ad utenti che hanno un Account Deliveroo e che non hanno già attivato in passato Deliveroo Plus, di provare il servizio di Deliveroo Plus. Ci riserviamo comunque di offrire un Periodo di Prova Gratuita in altri casi, a nostra discrezione.

Idoneità.

L'idoneità a usufruire di un Periodo di Prova Gratuita viene determinata da Deliveroo a sua discrezione e comunicata tramite i termini e condizioni dell'offerta del Periodo

di Prova Gratuita indicati sul Sito e sull'Applicazione. Al fine di prevenire attività fraudolente e l'abuso delle offerte con Periodo di Prova Gratuita, potremmo limitare la tipologia di utenti per i quali è valida una specifica offerta nonché la durata del relativo Periodo di Prova Gratuita. Ci riserviamo il diritto di revocare il Periodo di Prova Gratuita e di sospendere il tuo account qualora dovessimo determinare la tua inidoneità all'offerta secondo i termini e condizioni applicabili. Se cancelli il tuo abbonamento a Deliveroo Plus, potresti essere escluso da eventuali offerte di Periodo di Prova Gratuita sullo stesso account Deliveroo, sullo stesso numero di telefono o lo stesso Metodo di Pagamento associati al tuo primo abbonamento a Deliveroo Plus.

Obbligo di fornire un numero di cellulare.

Per attivare il Periodo di Prova Gratuita è necessario fornirci un numero di cellulare valido e attivo. Fornendo il numero di cellulare, accetti che ti venga inviato un codice di verifica una tantum che ti verrà chiesto di fornirci come parte del processo di registrazione e per attivare il Periodo di Prova Gratuita. Se non si dispone di un numero di cellulare valido, non sarà possibile attivare il nostro Periodo di Prova Gratuita. Il numero di telefono cellulare che ci fornirai potrà essere usato una sola volta come strumento per attivare un Periodo di Prova Gratuita, e non potrà essere più utilizzato in futuro. Il mancato conferimento di un numero di cellulare valido comporterà l'impossibilità di usufruire del Periodo di Prova Gratuita. Tieni presente che, sebbene non venga addebitato alcun costo per gli SMS, potrebbero essere applicati i costi dal tuo operatore di telefonia mobile per la ricezione degli SMS in determinate circostanze (verifica con il tuo operatore di telefonia mobile se ci sono costi per la ricezione di SMS). Per eventuali domande relative al trattamento dei tuoi dati personali, si prega di leggere la nostra informativa privacy all'indirizzo <https://deliveroo.it/it/privacy>.

Modifiche alle offerte di Periodo di Prova Gratuita.

Ci riserviamo il diritto, a nostra assoluta discrezione, di ritirare o modificare qualsiasi nostra offerta di Periodo di Prova Gratuita, prima dell'adesione, dandone idonea comunicazione. Dopo l'adesione, potremmo modificare i termini e le condizioni di un Periodo di Prova Gratuita solo per giusta causa.

12. Offerta Deliveroo Plus Silver con Amazon Prime

I clienti del servizio Amazon Prime in Italia possono usufruire, senza costi aggiuntivi rispetto alla tariffa di Amazon Prime, di 1 anno di abbonamento a Deliveroo Plus Silver ("Periodo Incluso"), beneficiando dei relativi vantaggi senza pagare l'Importo Deliveroo Plus. L'abbonamento Deliveroo Plus Silver include consegne gratuite illimitate su Deliveroo per ordini superiori a 15€ dai ristoranti e a 25€ dai negozi e supermercati aderenti. Durante il Periodo Incluso continueranno comunque ad applicarsi le spese di servizio, i Termini e Condizioni Generali di Deliveroo e i Termini e Condizioni di Deliveroo Plus.

Se recedi da Amazon Prime o il tuo account Amazon Prime è disattivato per qualsiasi motivo in qualsiasi momento durante il Periodo Incluso, non avrai più accesso a Deliveroo Plus e il tuo accesso ai servizi Deliveroo Plus cesserà. Riceverai una notifica via e-mail con cui ti informeremo che il tuo abbonamento Deliveroo Plus non è più attivo. Se sei già un cliente Deliveroo Plus Silver e decidi di passare all'abbonamento Deliveroo Plus Silver incluso con Amazon Prime, e poi recedi o viene disattivato per qualsiasi motivo il tuo abbonamento ad Amazon Prime, dovrai procedere nuovamente con una nuova attivazione di Deliveroo Plus con Deliveroo per poter usufruire dei vantaggi di Deliveroo Plus. Se scegli di riattivare nuovamente il tuo abbonamento ad Amazon Prime, dovrai riattivare l'offerta di Deliveroo Plus con Amazon Prime attraverso la procedura descritta di seguito:

- visita deliveroo.it/amazon-prime;
- iscriviti o accedi a Deliveroo;
- collega il tuo account Amazon al tuo account Deliveroo.

Anche i clienti di Deliveroo già abbonati a Deliveroo Plus Silver possono attivare questa offerta (a condizione che abbiano un abbonamento Amazon Prime valido in corso) e, se rispettano i requisiti per gli Utenti Idonei, potranno godere di un abbonamento Deliveroo Plus Silver con Amazon Prime per 1 anno a partire dalla data di attivazione, senza pagare alcun corrispettivo a Deliveroo per l'abbonamento a Deliveroo Plus Silver, con sospensione dell'abbonamento a Deliveroo Plus Silver a pagamento in corso. Al termine del Periodo Incluso, continuerà ad applicarsi il piano di abbonamento Deliveroo Plus Silver mensile a pagamento e gli Importi Deliveroo Plus saranno a carico dell'utente. L'utente dovrà cancellare il rinnovo automatico dell'abbonamento Deliveroo Plus prima della fine del Periodo Incluso se non intende continuare a usufruire di Deliveroo Plus Silver dopo il Periodo Incluso.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, l'utente dichiara di aver letto e di accettare espressamente le seguenti Sezioni dei presenti Termini e

Condizioni: 2 (Utenti Idonei, Ordini Idonei e Partner Aderenti); 4 (Costi di abbonamento a Deliveroo Plus); 5 (Periodo di abbonamento a Deliveroo Plus); 6 (Pagamento e fatturazione); 8 (Mettere in pausa l'abbonamento Deliveroo Plus); 9 (Cancellazione); 11 (Offerte di Periodo di Prova Gratuita), 12 (Offerta Deliveroo Plus con Amazon Prime).

Termini e Condizioni per i Voucher e per il Credito sull'Account

Ultimo aggiornamento: 1° maggio 2025

1. Introduzione

Deliveroo può rendere disponibili, di volta in volta: (i) i Voucher (che sono crediti promozionali che possono essere offerti da noi o dai Partner sul nostro Sito e sulla nostra Applicazione e che devono essere riscattati manualmente o attivati tramite il c.d. *action link* dall'utente) e (ii) il Credito sull'Account (che è il credito che può essere caricato da Deliveroo sull'Account di un utente a discrezione di Deliveroo stessa). I Voucher, una volta riscattati, e il Credito sull'Account, una volta attribuito in automatico, funzionano entrambi come crediti applicati al conto Deliveroo di un cliente e sono utilizzabili (a determinate condizioni, come indicato di seguito) per il pagamento dell'ordine, attivando l'opzione tramite apposito pulsante nella pagina di riepilogo dell'ordine. Nelle presenti condizioni viene fatto riferimento ai Voucher e al Credito sull'Account, collettivamente, come "Credito" o "Crediti".

Queste condizioni regolano l'utilizzo di qualsiasi Credito per pagare il prezzo dei Prodotti, della Consegna e delle spese di servizio nell'ambito del Servizio offerto da Deliveroo. Queste condizioni si applicano in aggiunta ai Termini e Condizioni Generali di Deliveroo, che continuano ad applicarsi a meno che non siano in conflitto con i presenti termini, nel qual caso i presenti Termini e Condizioni Generali per i Voucher e per il Credito sull'Account prevarranno. Le parole in maiuscolo utilizzate in questi termini hanno lo stesso significato dei termini previsti nei Termini e Condizioni Generali di Deliveroo, a meno che non siano specificatamente definite nei presenti termini.

Puoi "aggiungere" un Voucher nel tuo account (i) inserendo il codice del Voucher (se esistente) nel momento in cui effettui un ordine ("Codice Voucher" o "Codice"), o (ii)

cliccando sul c.d. *action link* ricevuto dall'utente. Salvo diversa indicazione, un Voucher che è stato associato al tuo Account rimarrà valido e utilizzabile fino alla data di scadenza indicata nella sezione "*Credito e Voucher*" del tuo Account. I Crediti sull'Account, invece, sono Crediti che vengono inseriti automaticamente sul tuo Account.

In entrambi i casi, dopo che il Credito è stato associato al tuo conto, l'importo del Credito rimane sul tuo conto fino al pagamento dell'ordine a meno che non venga perso o sia scaduto in conformità con le condizioni applicabili a quello specifico Credito. I motivi per cui i Crediti possono essere revocati o scadere sono indicati nei presenti termini.

2. Condizioni che si applicano solo ai Voucher

I Voucher offerti in un determinato Stato e con una specifica valuta possono essere soggetti a restrizioni di natura territoriale, ossia non possono essere utilizzati in un altro Stato o con altra valuta. I Voucher vengono generalmente offerti in base a condizioni specifiche (come il raggiungimento di un valore minimo dell'ordine) e possono recare delle limitazioni, ad esempio limiti di tempo, limiti geografici, limiti relativi alla riscattabilità solo da parte di particolari categorie di clienti (ad esempio Voucher disponibili solo per nuovi clienti, utenti Deliveroo Plus, *etc.*), o limitazioni di utilizzo, ad esempio solo per un determinato Partner, per un particolare Prodotto (ad esempio Voucher non applicabili a prodotti soggetti a restrizioni) od utilizzabili per un solo ordine. Se l'ordine non rispetta le condizioni applicabili, il Voucher non può essere utilizzato. Eventuali condizioni e limitazioni di validità e utilizzo specifiche verranno comunicate unitamente al Voucher.

La pagina di pagamento sul nostro Sito e sulla nostra Applicazione in cui si conferma l'ordine mostrerà il valore totale dell'ordine e il Voucher applicabile, se presente. Se sul tuo Account è presente un Voucher che non si applica al tuo ordine (perché non rispetta le condizioni del Voucher), non verrà visualizzato nella pagina di pagamento. A quel punto avrai la possibilità di pagare in un altro modo o di annullare l'ordine.

Se si ha più di un Voucher idoneo riscattato e associato al proprio Account quando si effettua un ordine, i Voucher vengono utilizzati in ordine tenendo conto della data di scadenza, e il Voucher disponibile che scade prima verrà utilizzato per primo, e così via. Se si annulla un ordine effettuato utilizzando un Voucher, il Voucher non sarà ripristinato sul conto e non potrà essere più riutilizzato. Se il Voucher era

specificatamente un Voucher per i nuovi clienti, l'utente non sarà più considerato un nuovo cliente e il Voucher non sarà più utilizzabile.

3. Condizioni applicabili ai Voucher e al Credito sull'Account

Gli ordini dei Prodotti sono generalmente soggetti a un valore minimo di ordine, che si applica indipendentemente dal fatto che il pagamento integrale o parziale avvenga tramite un Credito. I Crediti non possono essere scambiati con denaro o altre alternative di conversione e non hanno alcun valore monetario. Qualsiasi tentativo di manipolare il nostro Sito e/o la nostra Applicazione e le nostre offerte di Crediti mediante l'accesso tramite terze parti, o tramite macro, "script", attacchi cd. "*brute force*", mascherando l'identità o manipolando gli indirizzi IP, utilizzando identità diverse dalla propria o attraverso qualsiasi altro strumento di automazione (compresi i sistemi che possono essere programmati per violare gli accessi), renderanno l'ordine e il relativo Credito non più validi. Deliveroo si riserva il diritto di adottare tutte le misure ragionevoli per proteggersi da richieste di rimborso fraudolente o comunque illegittime del Credito, incluso il diritto di richiedere ulteriori ragionevoli verifiche al fine di chiudere i conti di qualsiasi cliente che Deliveroo ritenga abbia compiuto tali atti illeciti o che comunque abbia agito in violazione dei presenti termini.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Codice Civile, l'utente, procedendo con l'utilizzo dell'Applicazione e/o del Sito, dichiara di aver letto e di accettare espressamente le seguenti Sezioni dei presenti Termini e Condizioni per i Voucher e per il Credito sull'Account: 2 (Condizioni che si applicano solo ai Voucher).

Termini e Condizioni delle Gift Card di Deliveroo

Ultimo aggiornamento: 1° maggio 2025

I seguenti termini e condizioni si applicano alle Gift Card emesse e fornite da Deliveroo.

Si prega di leggere attentamente questi termini prima di acquistare o utilizzare qualsiasi Gift Card del nostro Servizio. Acquistando o utilizzando una Gift Card, confermi l'accettazione di questi termini. Potremmo cambiare questi termini di volta in volta, per cui ti consigliamo di controllarli regolarmente.

Tutte le Gift Card sono emesse e fornite da Deliveroo. Le vendite dirette ai consumatori su deliverooeu.launchgiftcards.com sono gestite da Launch Gift Cards,

Inc ("LGC"). LGC è una società costituita in Delaware, con sede al 16501 Ventura Blvd Suite 410 Encino, CA 9143. Deliveroo può anche collaborare con altri rivenditori.

Questi termini prevedono due parti:

1. Termini e Condizioni per l'acquisto delle Gift Card
2. Termini e Condizioni per l'utilizzo delle Gift Card

A. Termini e Condizioni per l'acquisto delle Gift Card

1. Chi può acquistare le Gift Card?

Se sei un'azienda registrata in Italia o un singolo consumatore, puoi effettuare un ordine per l'acquisto delle Gift Card ("Ordine di Gift Card"). Gli Ordini di Gift Card possono essere soggetti a un valore minimo e/o massimo.

2. Pagamenti

Il pagamento dell'Ordine di Gift Card deve essere effettuato tramite carta di credito o carta di debito o, se disponibile, tramite bonifico bancario o altro strumento di pagamento accettato da Deliveroo al momento dell'ordinazione. Le spese di servizio possono essere applicate, in aggiunta al valore delle Gift Card, al momento dell'acquisto delle Gift Card. In tal caso, le spese di servizio saranno indicate prima del completamento dell'Ordine di Gift Card.

Eccezionalmente, Deliveroo potrebbe accettare di ricevere il pagamento dopo il momento dell'effettuazione dell'Ordine di Gift Card e dell'assegnazione delle stesse. Tale possibilità è sempre soggetta all'approvazione scritta di Deliveroo e può essere soggetta a controlli sulla solvibilità creditizia dell'ordinante, nei limiti della legge applicabile. In tal caso, il pagamento deve essere effettuato entro 14 giorni dall'ordine.

3. Consegna delle Gift Card

Deliveroo non è obbligata ad emettere Gift Card fino al ricevimento del pagamento completo dell'ordine, salvo che ciò sia diversamente previsto per il caso specifico. La titolarità di una Gift Card passa all'acquirente con il pagamento completo dell'Ordine di Gift Card.

Tutte le Gift Card digitali saranno inviate per e-mail e tutte le Gift Card fisiche saranno inviate per posta. Il rischio di perimento di una Gift Card fisica passa

all'acquirente al momento della consegna. Fatti i salvi i diritti previsti dalla legge applicabile, in caso di problemi con il tuo Ordine di Gift Card devi informare Deliveroo entro 72 ore dalla consegna.

4. Diritto di recesso e rimborsi

L'acquisto di Gift Card da parte di soggetti che non agiscono in qualità di consumatori, come le aziende e le altre organizzazioni, non è rimborsabile. Gli acquisti di Gift Card da parte dei consumatori sono soggetti al diritto di recesso, il cui esercizio consente il rimborso dell'importo corrisposto a Deliveroo per le stesse, purché tale diritto sia esercitato nel termine di 14 giorni dalla data di ricezione delle Gift Card e solo a condizione che non si è iniziato a utilizzare la Gift Card, dopo di che non sono rimborsabili. Si prega di contattare il team di supporto di LGC all'indirizzo deliverooeu@launchgiftcards.com per il rimborso, che sarà corrisposto ove applicabile. Al momento del rimborso, la Gift Card sarà annullata e la Gift Card diventerà nulla. Deliveroo non rimborserà in alcun caso Gift Card che sono già state riscattate.

5. Cancellazione

Nei limiti della legge applicabile, nel caso in cui l'acquirente non agisca in qualità di consumatore ma di professionista e:

- sia soggetto a una procedura concorsuale, nei limiti della legge applicabile;
- sia soggetto a una amministrazione straordinaria; o
- sospenda o minacci di sospendere qualsiasi pagamento ai sensi dei presenti termini o minacci di cessare l'attività.

Deliveroo potrà sciogliere unilateralmente i contratti in essere con l'acquirente, sospendere qualsiasi altro Ordine di Gift Card, sospendere l'invio o l'evasione di ulteriori Ordini di Gift Card e disattivare qualsiasi Gift Card non ancora pagata, senza che a Deliveroo possa essere contestata alcuna responsabilità nei confronti dell'acquirente medesimo.

6. Limitazione di responsabilità

La responsabilità di Deliveroo in relazione agli Ordini di Gift Card provenienti da soggetti diversi dai consumatori, come le aziende, è limitata ai soli casi di dolo, colpa grave o inadempimento dei presenti termini. Si rinvia a quanto previsto dai Termini e

Condizioni Generali di Deliveroo per gli Ordini di Gift Card effettuati da utenti che agiscono in qualità di consumatori.

7. Contatti

Contatta corporate@deliveroo.it (se sei un'azienda) o il team di supporto di LGC all'indirizzo deliverooeu@launchgiftcards.com (se sei un consumatore) per ulteriori dettagli o per eventuali domande in relazione agli Ordini di Gift Card.

B. Termini e Condizioni per l'utilizzo delle Gift Cards

1. A cosa possono servire le Gift Card?

Le Gift Cards di Deliveroo possono essere riscattate solo per l'acquisto di Prodotti dall'Applicazione e/o dal Sito di Deliveroo in Italia. Riscattando una Gift Card, sul tuo Account verrà accreditato, nella sezione "*Credito e Voucher*", un importo pari al valore indicato sulla Gift Card ("*Credito*"). Il Credito ha una data di scadenza che ti sarà comunicata prima dell'acquisto e sarà anche indicata sulla Gift Card stessa.

Le Gift Card non possono essere:

- ricaricate;
- riscattate insieme a codici promozionali o voucher promozionali;
- utilizzate per pagare gli abbonamenti (ad esempio per Deliveroo Plus) o per acquistare le Gift Card di Deliveroo;
- convertite in contanti;
- rivendute o trasferite; o
- trasferite su un altro conto Deliveroo, una volta riscattate.

2. Quando scade la mia Gift Card?

La data di scadenza del Credito della Gift Card sarà indicata prima dell'acquisto sul Sito e/o l'Applicazione. Tale data di scadenza della tua Gift Card sarà indicata anche nell'e-mail con cui ti consegnamo la Gift Card. Una volta riscattata la Gift Card, è necessario utilizzare il credito prima della data di scadenza. Nei limiti della legge applicabile, qualsiasi importo che non sia stato speso entro la data di scadenza sarà annullato e non sarà più disponibile sul tuo conto Deliveroo.

3. Come posso riscattare la mia Gift Card?

Per riscattare la Gift Card, inserisci il codice univoco presente sulla Gift Card al momento dell'ordine o nella sezione "*Credito e Voucher*" e il tuo conto Deliveroo

verrà accreditato con un importo pari a quello indicato sulla Gift Card. Una volta accreditate su un account Deliveroo, le Gift Card non sono rimborsabili e non sono trasferibili. Inoltre, ci riserviamo il diritto di contattare il titolare dell'account Deliveroo dopo che la Gift Card è stata riscattata al fine di effettuare eventuali verifiche.

4. Cosa succede se il mio ordine supera il saldo della Gift Card?

Se il tuo ordine supera per importo il tuo Credito totale presente nell'Account, il resto dell'ordine deve essere pagato con un altro metodo di pagamento registrato nel Sito e/o Applicazione di Deliveroo secondo i Termini e Condizioni Generali di Deliveroo. Il Credito non può essere utilizzato in combinazione con l'opzione "Pagamento in contanti".

Se il costo del tuo ordine è inferiore al tuo Credito totale, il saldo del tuo Credito rimarrà disponibile sul tuo Account per ordini futuri. Per visualizzare il saldo del tuo Credito, visita la sezione specifica "*Credito e Voucher*" nel tuo Account.

5. Cosa succede al mio Credito se il mio ordine viene annullato?

Se si utilizza il Credito (in tutto o in parte) per pagare l'ordine Deliveroo e l'ordine viene annullato o si ha diritto a un rimborso, il rimborso verrà emesso nella stessa forma in cui è stato effettuato il pagamento originale (cioè come il Credito). Non ci sarà alcun trasferimento di denaro per ordini pagati con Credito e soggetti a un rimborso o annullati.

6. Cosa succede se la mia Gift Card viene persa, rubata o distrutta?

Si prega di conservare con cura la Gift Card. Dopo la consegna Deliveroo non è responsabile se una Gift Card viene persa, rubata, danneggiata, distrutta o utilizzata senza il tuo permesso e se ciò accade la tua Gift Card non verrà sostituita né rimborsata.

7. Frode e abusi

Deliveroo non è responsabile per le Gift Card vendute o distribuite da terzi non autorizzati.

Se una Gift Card viene utilizzata in modo improprio, o se sappiamo o sospettiamo che una Gift Card è stata ottenuta in modo fraudolento e viene riscattata e/o utilizzata per effettuare acquisti tramite il nostro Servizio, Deliveroo può:

- sospendere e/o chiudere l'Account dell'utente interessato. Qualsiasi credito residuo sull'Account dell'utente interessato sarà cancellato e non sarà rimborsato;
- annullare eventuali Gift Card; e/o
- intraprendere un'azione legale.

8. Come posso chiedere aiuto?

Se non agisci in qualità di consumatore, ad esempio perché agisci per conto di un'azienda, e hai problemi con una Gift Card, contatta il nostro team di supporto all'indirizzo corporate@deliveroo.it. Se sei un consumatore e hai problemi con una Gift Card, contattaci all'indirizzo customersupport@deliveroo.it. Per tutti gli altri problemi, si prega di contattare il team di supporto LGC all'indirizzo deliverooeu@launchgiftcards.com.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Codice Civile, l'utente dichiara di aver letto e di accettare espressamente le seguenti Sezioni dei presenti Termini e Condizioni delle Gift Card di Deliveroo: A.3. (Consegna delle Gift Card); A.4 (Diritto di recesso e rimborsi); A.6 (Limitazione di responsabilità); B.1 (A cosa possono servire le Gift Card?); B.3 (Come posso riscattare la mia Gift Card?); B.7 (Frode e abusi).

Programma "Presenta un amico"

Ultimo aggiornamento: 1° maggio 2025

1. Il presente programma "presenta un amico" ("Programma presenta un amico") è aperto a utenti esistenti e selezionati di Deliveroo ("tu" o "utente") che abbiano compiuto 18 anni e che abbiano effettuato almeno un ordine con Deliveroo. Pertanto, i presenti termini e condizioni si applicano al tuo caso solo ed esclusivamente se hai ricevuto un invito a partecipare al Programma "presenta un amico" di Deliveroo.

2. Comunicheremo via e-mail all'utente selezionato che è idoneo per la partecipazione al Programma "presenta un amico". L'e-mail includerà un link di invito univoco. È sufficiente condividere questo link di invito univoco con un amico o un parente (di età pari o superiore a 18 anni) che non richieda la consegna presso lo stesso indirizzo dell'utente e che si ritiene possa trarre vantaggio dal Servizio di Deliveroo ("Persona Invitata"). Se la Persona Invitata effettua un ordine tramite

Deliveroo usando quel link di invito univoco, applicheremo al tuo Account l'ammontare del Voucher Deliveroo indicato nell'e-mail con cui ti abbiamo inviato il link di invito univoco. Potrebbero essere necessari fino a sette giorni successivi all'ordine effettuato dalla Persona Invitata prima che il Voucher venga inserito nel tuo Account. I crediti del Voucher nell'ambito del Programma "presenta un amico" possono essere riscattati presso qualsiasi Partner tramite Deliveroo e scadono automaticamente alla data indicata al momento della comunicazione.

3. I link di invito univoci inviati da Deliveroo agli utenti selezionati possono essere utilizzati solo per scopi personali e non commerciali. Ciò significa che è possibile condividere il proprio link di invito univoco attraverso i propri account di social media (ad esempio il proprio account personale Facebook, Twitter o Instagram), ma non pubblicandolo su siti cui si accede senza autenticazione o con account di terzi (ad esempio mediante pubblicazione con un account aziendale Facebook, oppure su Wikipedia, recensioni Google, siti web di coupon, ecc.). Non è inoltre consentito promuovere il tuo link di invito univoco tramite strumenti di cd. Search Engine Marketing (ad es. AdWords, Yahoo, Bing). Se rendi disponibile il tuo link di invito univoco attraverso queste modalità proibite, potremmo procedere alla sua disattivazione senza preventiva comunicazione. Non saremo responsabili per eventuali perdite subite in caso di disattivazione del link di invito univoco condiviso in violazione dei presenti termini.

4. Potremmo interrompere il Programma "presenta un amico" in qualsiasi momento a nostra completa discrezione. In tal caso, daremo un ragionevole preavviso di interruzione del Programma "presenta un amico" sul nostro Sito e via e-mail. Il credito derivante dal Voucher già applicato al tuo Account a seguito dell'effettuazione di ordini da parte delle Persone Invitate rimarrà disponibile per l'intero periodo indicato sopra alla Sezione 2, anche se il Programma "presenta un amico" è stato interrotto.

5. I Crediti derivanti dal Programma "presenta un amico" sono Voucher e sono pertanto soggetti ai Termini e Condizioni per i Voucher e per il Credito sull'Account di Deliveroo.

6. Puoi ricevere un massimo di 100 Voucher a seguito dell'effettuazione di ordini da parte di Persone Invitate. Ci riserviamo il diritto di modificare tale numero massimo in qualsiasi momento, dandone ragionevole preavviso sul Sito e via e-mail. In ogni caso, riceverai un Voucher per qualsiasi ordine completato dalle Persone Invitate

attraverso il Programma "presenta un amico" prima della modifica del numero massimo.

7. Il Programma "presenta un amico" è gestito da Deliveroo. Il Programma "presenta un amico" non è rivolto al pubblico, ma esclusivamente agli utenti selezionati da Deliveroo tramite e-mail.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Codice Civile, l'utente dichiara di aver letto e di accettare espressamente le seguenti Sezioni dei presenti termini e condizioni del Programma "presenta un amico" di Deliveroo: 3 (non trasferibilità e disattivazione); 4 (interruzione del Programma "presenta un amico" da parte di Deliveroo).

Termini e Condizioni per altre Offerte e Promozioni

Per tutte le altre offerte e promozioni, i termini e condizioni possono essere consultati [a questo link](#).

Informazioni sulle pubblicità presenti su Deliveroo

I Partner, tra cui i ristoranti, i negozi di prodotti alimentari e non, nonché gli inserzionisti, possono promuovere se stessi e i loro prodotti mediante annunci pubblicitari sul Servizio di Deliveroo.

Gli annunci possono essere visualizzati in diverse sezioni, come l'*homepage*, gli elenchi, gli strumenti di ricerca, i menù, i carrelli, oppure effettuando un ordine sul nostro Sito o sull'Applicazione. Inoltre, gli annunci possono essere visualizzati in formati diversi, ad esempio nella sezione specifica dedicata al Partner, in banner di visualizzazione, nei video, o nel riquadro di un prodotto, e sono identificabili con il tag "Sponsorizzato".

Durante la visualizzazione degli annunci, Deliveroo può considerare vari tipi di dati al fine di mostrare quelli che potrebbero interessarti, tra cui:

- cronologia degli acquisti e della navigazione su Deliveroo. Ciò include Partner, Prodotti e categorie che l'utente ha visualizzato sul Servizio;
- ubicazione dell'utente. Determina i Partner e i Prodotti che un utente può acquistare sul nostro Servizio;

- offerta dell'inserzionista. Determina la probabilità che un inserzionista si aggiudichi lo slot pubblicitario rispetto ad altri inserzionisti.