

NORME IGIENICO SANITARIE

1. PRELIEVI E/O SEQUESTRI DI MERCE

Nel caso di ispezioni e/o prelievi di merce da parte degli Organi di Vigilanza (N.A.S., Tecnici d'Igiene, Azienda Servizi Sanitari, ecc.) è obbligo del Responsabile del Punto Vendita (o suo sostituto) contattare immediatamente il proprio Area Manager per avvisarlo della visita in corso.

A fronte di richiesta dei Verbalizzanti di fornire i dati di acquisto, non indicare mai genericamente l'azienda Seven S.p.A., ma intraprendere una delle seguenti azioni a seconda della provenienza dell'articolo ispezionato.

Articolo da fornitore diretto: nel caso in cui vengano richieste delle informazioni relative ad un articolo consegnato direttamente dal fornitore al punto vendita, è necessario contattare la sede (Sig. Poli Michele o Sig. Campestrini Roberto – 0461/400201) per chiedere le generalità del fornitore originario e gli estremi del documento di consegna.

Articolo da fornitore centralizzato: nel caso in cui vengano richieste delle informazioni riguardo ad una referenza centralizzata presso i magazzini Seven o Agorà Network, è necessario contattare la sede per chiedere le generalità del fornitore originario e gli estremi del documento di consegna.

Le informazioni che devono essere fornite dal Responsabile del Punto Vendita sono diverse a seconda della tipologia del prodotto:

Tipologia prodotto	Informazione richiesta	Allegati
Prodotti ittici e carni	Codice articolo e lotto riportato sul ddt	
Prodotti Laboratorio ittico	Codice articolo, lotto riportato sul ddt e data scadenza	
Prodotti ortofrutticoli	Codice articolo, lotto riportato sul ddt se si è a conoscenza della data di consegna	Foto della confezione o del collo riportante il lotto fornitore nel caso in cui non si sappia la data di consegna
Prodotti freschi	Codice articolo, lotto riportato sul ddt se si è a conoscenza della data di consegna	Foto della confezione o del collo riportante il lotto fornitore nel caso in cui non si sappia la data di consegna

Nel caso di prelievo di carni, prodotti ittici e prodotti ortofrutticoli è necessario indicare sempre le generalità del fornitore sul verbale, anche se non richieste, come dichiarazione della ditta.

Inoltre è fatto obbligo contattare sempre il proprio Area Manager, prima di firmare il verbale di ispezione/prelievo, il quale darà le necessarie istruzioni per eventuali osservazioni da apporre in calce al verbale. Nel caso in cui il proprio Area Manager non fosse raggiungibile, si dovrà contattare immediatamente il Sig. Casagrande Roberto. L'originale per la ditta del verbale di ispezione/prelievo dovrà essere immediatamente anticipato via fax in sede, alla c.a. del Sig. Casagrande e successivamente inviato in sede in busta chiusa, sempre alla c.a. del Sig. Casagrande Roberto, assieme alla posta di filiale.

Nel caso di consegna al PdV degli esiti dell'analisi, questi devono essere inviati in busta chiusa sempre ed immediatamente in sede alla c.a. Sig. Casagrande Roberto.

Solo in caso di sequestro di prodotto da parte degli Organi di Vigilanza o di ventilata ipotesi di sequestro o di ventilate irregolarità nella etichettatura, i Responsabili del PdV dovranno darne immediata notizia telefonando in sede al Sig. Casagrande Roberto o, in sua assenza, alla segreteria dell'Ufficio Risorse Umane (Sig.ra Viviana Cretti), i quali provvederanno a fornire le disposizioni del caso. Il prodotto eventualmente sequestrato è affidato in custodia al responsabile di filiale e non deve essere né posto in vendita, né restituito in sede, salvo diversa disposizione scritta da parte del Sig. Casagrande Roberto.

Evitare quindi di coinvolgere nel problema altre persone quali addetti alla contabilità, agli acquisti o altro, evitare di spedire via fax documenti non richiesti, di trattenere presso la filiale documenti che devono essere inviati immediatamente in sede.

2. PRESCRIZIONI SERVIZIO VETERINARIO

Qui di seguito Vi elenchiamo quanto richiesto dal servizio veterinario:

1. separazione nei banchi di vendita delle carni bianche dalle rosse e dai salumi e proutocuoci;
2. utilizzo di coltelleria differente per le carni rosse e per le bianche;
3. installazione di armadietto idoneo a contenere gli additivi chimici e gli ingredienti usati per i proutocuoci (sale, olio, spezie, ecc.)
4. armadio portascopo e portadetergenti usati per la pulizia del reparto.

Vi invitiamo ad effettuare controlli costanti per il rispetto di quanto elencato.

3. PROGRAMMA RINTRACCIABILITÀ CARNI BOVINE E POLLAME MODALITÀ OPERATIVE

A seguito dell'entrata in vigore del D.M. 30/08/2000 recante "Sistema obbligatorio e facoltativo di etichettatura della **carne bovina**" e conseguentemente all'installazione del software nel sistema bilance per la rintracciabilità delle carni bovine si comunica **l'obbligo di inserire** nella bilancia del reparto quanto segue:

1. il codice identificativo (nostra definizione in etichetta "Lotto"), che evidenzi il nesso tra le carni consegnate e la vendita al pubblico dei vari tagli;
2. il numero di approvazione del macello presso il quale è stato macellato l'animale e lo stato di appartenenza;
3. il numero di approvazione del laboratorio di sezionamento e lo stato di appartenenza;
4. il paese ove è nato l'animale e quello riferito all'ingrasso.

I numeri e/o i riferimenti di cui ai punti a), b) e c) sono riportati direttamente dal fornitore sull'etichetta dei vari tagli anatomici consegnati presso i PdV

Il programma impostato sulle bilance prevede che l'operatore inserisca quanto riportato ai punti a), b), c) e d). Pertanto ogni qual volta l'operatore prelevi dalla cella i tagli anatomici integri così come consegnati dai fornitori e si appresti a porli in vendita previo sezionamento e confezionamento per il banco self service o vendita al banco tradizionale,

è fatto obbligo di riportare in bilancia i dati apposti sull'etichetta del taglio anatomico originale.

Vi comunichiamo inoltre che qualsiasi anomalia riconducibile a quanto sopra riportato andrà immediatamente segnalata al Product Manager per le dovute istruzioni in merito.

Per quanto riguarda la rintracciabilità del pollame, è obbligo inserire nella bilancia del reparto le seguenti informazioni:

1. il paese di provenienza dell'animale (stato e provincia);
2. il codice identificativo (nostra definizione in etichetta "Lotto")
3. il codice stabilimento presso il quale è stato macellato l'animale.

4. RINTRACCIABILITÀ CARNI BOVINE

E' fatto obbligo di conservare nell'apposita teca per n. 30 giorni una copia delle bolle di accompagnamento o idonea documentazione inerente la rintracciabilità delle carni consegnateVi dai fornitori, relative ad ogni consegna di carne bovina.

Resta pertanto ovvio che le copie della documentazione di cui sopra andranno distrutte alla scadenza dei 30 giorni.

Quanto sopra si rende obbligatorio, in quanto in casi di controlli da parte degli organi di vigilanza presso i Punti di Vendita gli stessi dovranno riscontrare il nesso tra la merce consegnata (riferimento macello e/o riferimento sezionamento e lotti e/o cod. identificativo) e i riferimenti da noi esposti in bilancia.

5. RINTRACCIABILITÀ CARNI SUINE E OVOCAPRINE

A seguito dell'entrata in vigore dal 01/04/2015 del Regolamento di esecuzione (UE) n. 1337/2013 recante "Sistema di etichettatura obbligatoria delle carni suine e ovocaprine", è **obbligatorio inserire** nella bilancia del reparto quanto segue:

1. il numero di lotto, che evidenzi il nesso tra le carni consegnate e la vendita al pubblico dei vari tagli;
2. il paese di allevamento/ingrasso;
3. il paese di macellazione.

I numeri e/o i riferimento di cui ai punti a), b) e c) sono riportati direttamente dal fornitore sull'etichetta dei vari tagli anatomici consegnati presso i punti di vendita.

Il programma impostato sulle bilance prevede che l'operatore inserisca quanto riportato ai punti a), b) e c). Pertanto ogni qual volta l'operatore prelevi dalla cella i tagli anatomici integri così come consegnati dai fornitori e si appresti a porli in vendita previo sezionamento e confezionamento per il banco self service o vendita al banco tradizionale, è fatto obbligo di riportare in bilancia i dati apposti sull'etichetta del taglio anatomico originale.

Di seguito elenchiamo i lotti brevi da richiamare per l'inserimento dei dati in bilancia:

30 capretto fresco	64 coppa suino
31 capretto Alto-Adige	65 <u>carrè</u> suino nazionale
32 costolette di agnello	67 <u>carrè</u> suino estero
33 agnello fresco	69 coppa suino disossata
34 coscia di agnello	70 fesa suino
	71 filetto suino
	72 lonza suino
	73 pancetta suino
	74 puntina nostrana suino
	75 puntina suino
	76 puntina di <u>carrè</u> suino
	77 stinco suino
	78 coscia suino con cotenna
	79 spalla suino

Le copie delle bolle di consegna delle carni (o eventuali allegati) andranno archiviate nelle apposite teche. Tale documentazione deve essere conservata per due mesi (quello in corso e il precedente).

Vi comunichiamo inoltre che qualsiasi anomalia riconducibile a quanto sopra riportato andrà immediatamente segnalata al Product Manager per le dovute istruzioni in merito.

6. TRACCIABILITÀ MANZO COTTO, VITELLO COTTO E SUINO COTTO

In riferimento alla vendita di "manzo cotto", "vitello cotto" e "suino cotto" è fatto obbligo attenersi alla seguente procedura:

- Alla richiesta del numero di lotto, digitando il PLU, si deve richiamare il lotto specifico della materia prima;
- Manutentare con precisione e puntualità l'aggiornamento dei lotti della materia prima, al momento dell'utilizzo per la cottura.

7. PROCEDURA TRACCIABILITÀ E RINTRACCIABILITÀ DEI PRODOTTI ESPOSTI NEI BANCHI DI VENDITA ASSISTITA, REP. LATTICINI, SALUMI, GASTRONOMIA

La rintracciabilità dei prodotti di cui all'oggetto, prevede la seguente procedura:

- Non dovranno essere mai accumulate grandi scorte di prodotti, ma è preferibile gestire gli stessi con piccole quantità rifornite con elevata frequenza;
- Dovrà essere rispettata una rigorosa rotazione delle scorte in cella, in modo da esporre per prime, nei banchi, le merci di forniture precedenti;
- Saranno conservati presso la filiale i documenti commerciali che accompagnano le forniture così come riportato:

1. Per le consegne da M1, trattenere l'originale ed inserirlo nella teca della settimana di competenza; la stessa settimana del mese successivo verranno inviate alla sede centrale con le consuete modalità le bolle della settimana rispettiva del mese precedente. (ad esempio, il 1° di febbraio verranno inviate in amministrazione tutte le bolle contenute nella cartellina "settimana 1" del mese di gennaio).
2. Per le consegne **dirette** da parte dei fornitori, **fotocopiare** la bolla e trattenere la stessa nella teca della settimana di competenza, mentre l'originale verrà inviato all'amministrazione; la stessa settimana del mese successivo verranno distrutte le copie della settimana rispettiva del mese precedente.

Per la conservazione di detti documenti è fornito un dox da trattenere presso l'ufficio della filiale con apposite teche per contenere in ordine cronologico i documenti commerciali suddivisi per settimana.

8. VENDITA CARNE SCOTTONA (ove presente)

Per poter definire in etichetta "Carne Scottona" si rende obbligatorio aderire ad un ente certificatore; la nostra azienda ha aderito al CIM – Consorzio Italiano fra Macellatori Industriali e Imprenditori.

Tutta la documentazione relativa all'adesione al Consorzio e ai rispettivi adempimenti è disponibile c/o l'Ufficio Risorse Umane (referente Sig.ra Viviana Cretti).

Detto Consorzio si è dotato di un "disciplinare", a cui è fatto obbligo attenersi; di seguito elenchiamo le attività che coinvolgono direttamente il Punto di Vendita:

- La "Carne Scottona" andrà stoccata in cella separatamente dal bovino adulto, con ubicazione distinta, evitando mescolamenti con altre tipologie di carne
- Al momento dell'apertura dei singoli tagli anatomici, Vi ricordiamo di inserire i dati in bilancia relativi alla **rintracciabilità carni bovine** (come previsto dall'art. 23 del Regolamento Interno Aziendale); previa sommaria pulizia, l'etichetta originale riportante il numero di lotto ed il peso andrà consegnata giornalmente in ufficio.
- Al momento del ricevimento della carne lo specifico allegato alla bolla (Dichiarazione di provenienza delle carni I.N.D.A.L.) dovrà essere consegnato in ufficio.
- La "Carne Scottona" andrà venduta esclusivamente al banco assistito.
- Nell'apposito File denominato "controllo Entrato Uscito Scottona", caricato dall'ufficio controllo di gestione nella cartella del singolo PdV, andranno inseriti i seguenti dati, ricavabili dallo specifico allegato "Dichiarazione di provenienza delle carni I.N.D.A.L.":

1. Numero di lotto delle mezzene o dei singoli tagli anatomici
2. Data di consegna
3. Peso in entrata
4. Peso in uscita: da compilare in base alle vendite effettuate per ogni lotto; terminata la vendita di una partita/Lotto (quando il peso in uscita corrisponderà al peso in entrata), la tabella andrà stampata ed archiviata nell'apposito raccoglitore in ufficio, dove la documentazione verrà conservata per un anno

Attività legate al riassortimento dei tagli nei rispettivi vassoi:

- Ogni qual volta l'operatore prelevi dalla cella i tagli anatomici originali così come consegnati dal fornitore e si appresti a porli in vendita nel banco assistito, è fatto obbligo di riportare in bilancia i dati apposti sull'etichetta del taglio anatomico originale e più precisamente:
 - il codice identificativo (nostra definizione in etichetta "Lotto"), che evidenzi il nesso tra le carni consegnate e la vendita al pubblico dei vari tagli;
 - il numero di approvazione del macello presso il quale è stato macellato l'animale e lo stato di appartenenza;
 - il numero di approvazione del laboratorio di sezionamento e lo stato di appartenenza;

- il paese ove è nato l'animale e quello riferito all'ingrasso.
- stampare l'etichetta relativa ai dati appena inseriti;
- attaccare detta etichetta sul modulo "Disciplinare etichettatura C.I.M." sovrapponendola alla precedente.

Attività di fine giornata:

i piatti devono essere ritirati dal banco di vendita, preservando il numero assegnato loro a inizio giornata, in quanto dovranno essere riposizionati al mattino seguente con lo stesso ordine.

9. DISCIPLINARE ETICHETTATURA CARNE DI VITELLO (ove presente)

Si comunica la procedura da adottare per una corretta applicazione del disciplinare in materia di etichettatura della "carne di vitello regione di nascita Trentino Alto Adige".

Attività di ricevimento merce:

1. In fase di scarico la merce andrà stoccata in cella, separandola scrupolosamente dalle consegne precedenti; ogni partita consegnata avrà un suo numero di consegna "Lotto Poli", riportato su ogni contenitore, che identifica la merce consegnata nello stesso giorno, nella stessa filiale, con le stesse caratteristiche (vedi dati lotto) e data di consegna.
2. La merce è accompagnata dallo specifico allegato "Dichiarazione di tracciabilità", che riporta il "Lotto Poli" con la specifica dei pesi e dei lotti dei singoli tagli anatomici. Tale documento denominato "Registro carichi/scarichi giornaliero" deve essere **consegnato in ufficio**.

Attività legate alla preparazione e vendita:

Ogni qual volta l'operatore prelevi dalla cella i tagli anatomici originali così come consegnati dal fornitore, si fa obbligo di ritagliare e conservare l'etichetta posta sulla confezione.

La stessa deve essere conservata con cura in reparto e consegnata a fine giornata in ufficio.

E' fatto obbligo di riportare in bilancia i dati del "Lotto Poli" e relativa data di consegna per la tracciabilità.

Banco assistito:

1. Titolare, alfabeticamente partendo dalla lettera A, i piatti dedicati all'esposizione della carne di vitello, con gli appositi cartellini, sul cui retro deve essere riportato con la dymo il numero di lotto breve;
2. Stampare una copia del modulo "Disciplinare etichettatura carne di vitello" presente nella sezione Modulistica di Customer-Pro;
3. Stampare l'etichetta dalla bilancia per ogni "Lotto Poli" consegnato;
4. Attaccare l'etichetta di cui al punto 3 sul modulo "Disciplinare etichettatura carne di vitello" negli spazi assegnati a ciascuna lettera alfabetica, in base alla data/lotto di consegna
5. Esporre il modulo "Disciplinare etichettatura carne di vitello" sul banco assistito, in modo che sia visibile

Banco libero servizio:

1. La carne lavorata, confezionata ed etichettata va posta in vendita applicando sulla confezione l'apposito bollone riportante la dicitura "Regione di nascita Trentino Alto Adige", posizionandolo alla sinistra dell'etichetta;

Attività di gestione del "Registro di carichi/scarichi giornaliero":

1. Con riferimento alle etichette consegnate dagli addetti del reparto macelleria, il Responsabile del PdV o suo delegato riporta sul "Registro di carichi/scarichi giornaliero" la data di "scarico" in corrispondenza del relativo peso e lotto specifico;
2. Deve inoltre essere compilato il "Progressivo giacenze" (ultima pagina del "Registro di carichi/scarichi giornaliero" – [Allegato A](#))
3. come segue:
 - a) Data di scarico: giorno di apertura dei tagli anatomici
 - b) Totale peso in uscita: somma dei pesi degli specifici tagli anatomici
 - c) Saldo: differenza fra il totale del "Lotto Poli" consegnato e il "peso in uscita" (punto b), pari alla merce presente ancora in cella.

Esaurito il "Lotto Poli", il "Progressivo giacenze" avrà saldo 0 e il "Registro di carichi/scarichi giornaliero" andrà archiviato nell'apposito dox. Tale documentazione deve essere conservata per due anni.

10. GESTIONE REGISTRO CARICO E SCARICO CARNE DI VITELLO REGIONE DI NASCITA TRENINO ALTO ADIGE E CARNE SCOTTONA - CIM IT 043 ET

Procedure da adottare per una corretta applicazione del disciplinare in materia di etichettatura della "carne di vitello regione di nascita Trentino Alto Adige" e "carne scottona".

Attività:

1. Ciascuna consegna viene tracciata tramite "Allegato Tracciabilità" inviato dalla piattaforma al punto vendita via mail. Tale documento sarà stampato e consegnato in reparto. L'addetto titolerà i lotti con uno specifico numero della lista chiamato titolo così come previsto dall'appendice 8 del piano di autocontrollo aziendale. Tale titolo sarà replicato su ogni singola cassa o imballo o cartone. In fase di lavorazione le etichette dei singoli tagli anatomici andranno contrassegnate con il titolo e consegnate giornalmente in ufficio per la compilazione del registro di carico e scarico che andrà effettuata anch'essa giornalmente.
2. Il registro di carico e scarico andrà movimentato come segue: il giorno della consegna si inserirà il lotto specifico (lotto Poli o lotto univoco di consegna). Nella colonna "peso

in entrata" si inserirà la data del ddt di consegna con relativo peso. In fase di lavorazione si inserirà nella colonna "peso in uscita" il peso della singola etichetta; i due indicatori stabiliranno il saldo, quindi la giacenza/saldo presente in cella. Detta merce dovrà essere inventariata per tutta la durata del lotto.

Ricordiamo inoltre che tutta la documentazione dovrà essere stampata e conservata fino alla chiusura del lotto specifico. Tale attività è fondamentale per la certificazione della correttezza del processo.

3. Alla chiusura del lotto, al registro di carico e scarico andrà allegata la copia del ddt, l'allegato della tracciabilità e la copia della verifica del saldo. Il registro di carico e scarico e i relativi allegati andranno stampati e archiviati per una durata pari a 2 anni.

11. DIVIETO RICONFEZIONAMENTO PRODOTTI CARNEI

Si rende noto che le confezioni dei prodotti carnei confezionati all'origine dalla ditta fornitrice, per vendita tal e quale, recanti in etichetta tutte le indicazioni di legge nonché la data di scadenza, non possono essere riconfezionate, se non nei casi previsti dal manuale HACCP.

Casi specifici e particolari andranno indirizzati al Product Manager, o in sua assenza all'Area Manager, il quale provvederà a dare idonee istruzioni in merito.

12. ETICHETTATURA PESCE

Dal 6 agosto 2014 tutti i prodotti ittici destinati al consumatore finale devono essere etichettati e contenere la denominazione commerciale della specie, il nome scientifico della specie ittica, il metodo di produzione e cattura (cattura in mare, nelle acque interne o allevamento) e la zona di cattura (zona geografica o zona FAO). Tutto ciò al fine di garantire la rintracciabilità di filiera. La Commissione europea, adottando un apposito regolamento, ha ritenuto infatti assolutamente necessario che i consumatori dispongano di adeguate informazioni sulle caratteristiche dei prodotti ittici.

Le aziende nostre fornitrici hanno già provveduto ad indicare in etichetta tutte le informazioni richieste, che sono affisse ad ogni imballo.

Pertanto **è fatto obbligo** indicare nella nuova etichetta, che verrà inserita in aggiunta al cartello indicante la descrizione del prodotto, nonché il prezzo di vendita:

- il metodo di produzione;
- la zona di cattura;
- l'indicazione della specie e dei relativi nomi scientifici;
- il metodo di cattura

Detta etichetta andrà compilata a mano: i dati sono ricavabili dalle bolle di consegna dei fornitori, nonché dalle etichette presenti sulle cassette del prodotto, nel caso in cui le informazioni richieste non fossero presenti in bolla.

Tutte le bolle di consegna dei fornitori dovranno essere fotocopiate, sistemate in apposita teca all'interno del reparto e conservate per 2 settimane. Dovranno inoltre essere trattenute per lo stesso periodo le eventuali etichette prelevate dalle cassette, qualora le indicazioni richieste non siano riportate in bolla.

Quest'ultima procedura si rende obbligatoria, in quanto in caso di controlli da parte degli organi di vigilanza, si rende necessario poter dimostrare la corrispondenza tra quanto da noi indicato in etichetta e quanto dichiarato dal fornitore.

Qualsiasi anomalia riconducibile a quanto sopra riportato

andrà immediatamente segnalata al Product Manager competente per le dovute istruzioni in merito.

13. PRODOTTI ITTICI – NOME SCIENTIFICO DELLA SPECIE - Art. 68 Reg. (CE) 404/2011

Si comunica la procedura da seguire per la gestione dei nomi scientifici delle varie specie ittiche.

- Deve essere costantemente esposto il cartello con l'indicazione delle specie e dei relativi nomi scientifici, che sarà aggiornato dal Product Manager ogni qual volta venga inserito un prodotto nuovo.
- Ad ogni consegna di merce, deve essere controllata la corrispondenza fra la merce riportata in bolla e consegnata dal fornitore, con le specie riportate nel cartello dei nomi scientifici.
- Qualsiasi anomalia riscontrata deve essere tempestivamente segnalata all'Ufficio Acquisti o al Product Manager.

Si precisa che è compito dell'Ufficio Acquisti richiedere al fornitore che venga inviata solamente la merce richiesta e non altra con diverso nome scientifico.

14. CONSEGNE A DOMICILIO

Nell'ottica di favorire il cliente nel trasportare merci voluminose e/o ingombranti acquistate presso i nostri punti vendita, quali set giardino, dondoli, piscine, giochi giardino ingombranti ecc., il cliente potrà richiedere la consegna direttamente al proprio domicilio.

La procedura da adottare è la seguente:

- All'atto della richiesta di utilizzo del servizio consegna a domicilio, il prodotto deve essere presente nel PdV, affinché il cliente lo possa visionare e verificarne l'integrità;
- Passare alle casse i/il prodotto/i acquistato/i da consegnare presso il domicilio del cliente; al termine passare il codice ean corrispondente all'importo del viaggio, in base al peso dei colli da consegnare e se in provincia o fuori;
- Eventuali articoli acquistati dal cliente e trasportati dallo stesso, devono essere digitati separatamente
- L'importo non varia per il numero dei colli, ma solo in funzione del peso complessivo da trasportare
- Per l'individuazione del peso, controllare sugli imballi l'indicazione del fornitore.
- I prodotti ed il servizio di consegna devono essere totalmente pagati all'atto della prenotazione.
- Compilare il modulo allegato ed inviarlo all'indirizzo **customerseven.food@gruppopoli.it**

- Customer Seven invierà al punto vendita:
 - a) contrassegno spedizione, da stampare e applicare su ogni collo
 - b) distinta di spedizione, da stampare e consegnare al corriere al momento del ritiro
- Si ricorda che gli articoli devono viaggiare imballati per evitare danni e/o rotture