

Condizioni generali di vendita

Le presenti condizioni generali di vendita (qui di seguito "Condizioni") vengono applicate tra la società Mars Chocolat France, società del Gruppo Mars Incorporated (qui di seguito "Noi") e tutti gli individui (qui di seguito "Voi") che effettuano un acquisto sul sito Internet <http://www.mymms.it/> (qui di seguito "Sito"), servizio per gli acquisti online di M&M's® personalizzate, denominate My M&M'S® (qui di seguito "Prodotti").

Le presenti Condizioni vengono applicate esclusivamente alle consegne effettuate in Italia. Le presenti Condizioni potranno essere soggette a modifiche. Le Condizioni applicabili sono quelle vigenti nel giorno dell'effettuazione dell'ordine.

Ci riserviamo in qualsiasi momento il diritto di modificare, sospendere o interrompere in tutto o in parte i servizi del Sito. Informeremo in anticipo le persone che hanno effettuato un ordine sul Sito.

1. Accettazione delle Condizioni

Prima di trasmettere l'ordine, dichiarate di aver compreso e accettato le presenti Condizioni. Selezionando sul Sito la casella: "Accetto le condizioni generali di vendita" accettate incondizionatamente le presenti Condizioni e la relativa politica di confidenzialità.

2. Identificazione

Il Sito è pubblicato e gestito da Mars Chocolat France:

Società per azioni semplificata con capitale sociale di 148.041.109 €

Sede sociale: 3, rue de Sandlach 67500 Haguenau

Paese: FRANCIA

Numero RCS: Strasburgo 494.887.854

Numero di Partita Iva: FR 04 494 887 854

Potrete contattare la nostra Assistenza clienti:

-Per telefono: 02 57514219, servizio aperto dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 (chiuso il sabato e la domenica)

-Per e-mail: dalla pagina principale del Sito, selezionando la voce "Contattaci"

3. Ordine

3.1 Conclusione del contratto di vendita:

Per effettuare il Vostro ordine dovete farlo TASSATIVAMENTE sul nostro Sito, al seguente indirizzo: <http://www.mymms.it>. Non è possibile trasmettere un ordine al di fuori del sito Internet (né via mail, né via fax o a mezzo posta e nemmeno al telefono), né su un altro sito

Internet.

Il contratto di vendita sarà concluso al momento della conferma dell'ordine. Tuttavia, la nostra Assistenza clienti potrà risolvere il contratto così concluso (e annullare l'ordine) alle Condizioni esposte all'articolo 3.2 riportato di seguito.

Una volta convalidato l'ordine, riceverete una conferma via e-mail, che riepilogherà gli elementi essenziali del vostro ordine (i.e. breve ricapitolazione delle condizioni generali essenziali e dei termini particolari applicabili al Vostro ordine, quantità e confezione dei Prodotti ordinati, messaggio personalizzato ordinato, data di consegna massima, importo totale da Voi dovuto con il dettaglio del prezzo, delle spese di spedizione e consegna e delle imposte applicabili, indirizzo di spedizione, mezzo di pagamento utilizzato, e indicazione che alcun recesso è consentito).

In caso di domande, potrete contattare la nostra Assistenza clienti:

- Per telefono al numero 02 57514219 (costo di una chiamata locale da telefono fisso). Servizio aperto dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 (chiuso il sabato e la domenica);
- Per e-mail: dalla pagina principale del Sito, selezionando la voce "Contattaci".

3.2 Accettazione del messaggio:

Il contratto di vendita viene concluso sotto la condizione risolutiva che il vostro messaggio personalizzato sia conforme a quanto enunciato all'articolo 9 punti da c) a e) delle presenti Condizioni.

Se le parole del messaggio personalizzato che desiderate stampare sui Prodotti non sono conformi a tali disposizioni, sarete contattati dalla nostra Assistenza clienti per telefono e/o e-mail, la quale vi domanderà di chiarire tali parole, ed eventualmente, di modificarle proponendo un altro messaggio che sia conforme alle disposizioni dell'articolo 9 (punti da c) a e)).

Se non invierete via e-mail alla nostra Assistenza clienti un nuovo messaggio conforme nei 5 giorni successivi alla nostra telefonata o e-mail, il contratto di vendita s'intenderà automaticamente risolto. Il vostro ordine sarà annullato e sarete rimborsati integralmente delle somme versate alla trasmissione dell'ordine, nei 10 giorni successivi la scadenza del suddetto termine.

3.3 Il vostro account e la consultazione dell'ordine.

Al momento dell'effettuazione dell'ordine, vi verrà richiesto di aprire un account utente sul Sito e di fornire alcune informazioni personali (vedere articolo 14 delle presenti Condizioni). Una volta aperto l'account, potrete accedere alla sezione [Il Mio Account](#) in qualsiasi momento, per verificare lo stato, e per consultare la cronologia dei vostri ordini o per aggiornare le vostre informazioni personali. Potrete inoltre ordinare le praline My M&M's senza aprire un account; in tal caso, sarete informati del proseguimento dell'ordine esclusivamente per e-mail.

3.4 Modificare o annullare l'ordine

3.4.1

I Prodotti vengono personalizzati con cura e fabbricati su misura in base al messaggio da Voi liberamente scelto e ai colori da Voi selezionati. Pertanto non Vi compete il termine di recesso di 7 giorni previsto dall'articolo L. 121-20 del Codice del Consumo Francese, ai sensi dell'articolo L. 121-20-2 del Codice del Consumo. L'annullamento o la modifica di un ordine non è quindi in principio possibile.

Vi invitiamo comunque a verificare lo stato del vostro ordine online sulla sezione Il *Mio Account*. (prima di aver aperto un account sul Sito).

Se lo stato del vostro ordine indica che tale ordine è già stato creato o che è in corso di creazione, non saremo più in grado di modificare o annullare l'ordine per i suddetti motivi.

In caso contrario, se lo stato del vostro ordine indica che lo stesso non è stato ancora creato, potrete contattare la nostra Assistenza clienti e richiedere di modificare o di annullare l'ordine. Sarà necessario fornire il numero dell'ordine. Attenzione: la richiesta di modifica potrà riguardare qualsiasi informazione comunicata e in particolare l'indirizzo di consegna, la scelta dei colori, il contenuto del messaggio, ad eccezione delle quantità ordinate.

3.4.2.

Nel caso in cui il prodotto ordinato sia un prodotto pre-stampato e dunque non personalizzato, vale a dire un prodotto i cui colori e messaggi siano stati scelti da Mars e che sia stato stampato prima del Vostro ordine, avete il diritto di recedere dal contratto di acquisto ai sensi dell'articolo 64 del Codice del Consumo Italiano, annullando il Vostro ordine entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del prodotto. Potete effettuare l'annullamento dell'ordine, ed esercitare dunque il Vostro diritto di recesso, inviandoci apposita comunicazione scritta entro il predetto termine di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della merce, con una delle seguenti modalità a Vostra scelta: (i) a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi all'indirizzo Mars Chocolat France, My M&M, 3 chemin de la Sandlach, 67501 Haguenau; oppure (ii) mediante telegramma, telex, posta elettronica o fax, a condizione che tale comunicazione sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi entro le 48 ore successive al medesimo indirizzo indicato al punto (i). Nel caso in cui il prodotto Vi venga consegnato, è necessario che lo restituiate nella sua confezione originale, accompagnato da un indirizzo e-mail, nonché specificando il Vostro nome, indirizzo e il numero dell'ordine (indicato nell'e-mail di conferma che Vi è stata inviata a seguito del perfezionamento dell'ordine), inviando il tutto per posta al seguente indirizzo: Mars Chocolat France, My M&M's®, 3 chemin de la Sandlach, 67501 Haguenau. I costi di restituzione del prodotto saranno gli unici costi a Vostro carico. Nel caso in cui esercitate il diritto di recesso conformemente a quanto previsto da questo articolo 3.4.2., Mars provvederà a rimborsarVi tutte le somme da Voi versate – ad eccezione dei soli costi di restituzione del prodotto – sulla carta di credito usata per il pagamento entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione, da parte di Mars, della comunicazione scritta con la quale Mars viene a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso da parte Vostra.

4. Disponibilità del prodotto

Faremo del nostro meglio, a seguito dell'effettuazione del vostro ordine sul Sito, per fornirvi le informazioni utili in tempo reale, relativamente alla disponibilità dei diversi imballaggi o dei colori desiderati per i Prodotti.

In caso di indisponibilità degli imballaggi o dei colori desiderati per i Prodotti, una volta trasmesso l'ordine, vi informeremo nel più breve tempo possibile per telefono o e-mail e vi

proporremo una soluzione alternativa (es.: un'altra data di consegna, un altro colore).
Se non vorrete accettare questa proposta, il vostro ordine sarà annullato e sarete rimborsati integralmente al più tardi entro 10 giorni successivi la data del pagamento.

5. Tariffe e sconti

Sulle pagine del Sito, il prezzo dei Prodotti è indicato in euro, tasse incluse, contributo spese di trattamento e spedizione escluso (vedere articolo 7.4 delle presenti Condizioni).

6. Pagamento

6.1 Modalità di pagamento

I Prodotti ordinati vengono fabbricati solamente a partire dalla data del pagamento effettivo e integrale dell'ordine.

Il pagamento tramite carta bancaria (di credito) è effettuato immediatamente nel giorno dell'ordine.

Accettiamo le seguenti carte di credito per gli acquisti online: American Express® MasterCard® e VISA®. L'addebito sul conto bancario collegato alla vostra carta di credito sarà effettuato immediatamente dopo la conferma dell'ordine.

Una volta confermato il pagamento, vi verrà inviata una e-mail di conferma nella quale vengono riepilogati gli elementi essenziali del vostro ordine.

6.2 Transazioni protette

Tutte le transazioni effettuate sul Sito sono protette. Le informazioni bancarie relative al cliente vengono criptate dal sistema SSL, quindi gestite dal nostro partner finanziario. I vostri dati non transitano nel Sito e solamente la banca partner del nostro Sito ha accesso a tali informazioni.

6.3 Fattura

Se avete aperto un account, la vostra fattura sarà disponibile sul Sito alla voce "Il Mio Account/ I miei ordini/ Stampa una fattura", dal momento della convalida dell'ordine.

Se non avete aperto un account, potrete visualizzare la vostra fattura in formato pdf dopo la fase di convalida del vostro ordine.

7. Spedizione e consegna

7.1 Indirizzo di spedizione

I Prodotti vengono consegnati all'indirizzo di spedizione da Voi indicato al momento della trasmissione dell'ordine. Tale indirizzo può essere diverso dall'indirizzo di fatturazione.

I Prodotti ordinati sul sito <http://www.mymms.it/> non saranno spediti al di fuori del territorio italiano.

7.2 Termini di consegna

La data di consegna che vi viene comunicata al momento della trasmissione dell'ordine corrisponde alla data ultima di consegna. Per quanto ci riguarda, facciamo tutto il possibile per potervi consegnare i Prodotti entro tale termine in modo che Voi possiate apprezzare quanto prima i vostri Prodotti.

Il termine medio tra la trasmissione dell'ordine e la ricezione del pacco è di 10 giorni lavorativi. Tale termine di consegna viene calcolato in modo automatico sulla base degli ordini già in essere, registrati prima del vostro.

Questo termine tiene conto della consegna effettuata dal nostro trasportatore. Ci impegniamo a rimborsarvi le spese di trasporto in caso di ricevimento della merce oltre la data indicata sul Sito al momento dell'effettuazione del vostro ordine. Tuttavia, Mars Chocolat France non sarà ritenuta responsabile in caso di indirizzi di spedizione inesatti che potrebbero provocare ritardi o la mancata consegna del pacco (informazioni mancanti o erranee attribuibili al destinatario) o in caso di assenza del destinatario al momento dei tentativi di consegna da parte del trasportatore: in tal caso non sarà accordato alcun risarcimento.

Per ogni consegna nelle regioni più a sud, il termine di consegna sarà più lungo rispetto a quello indicato sul sito).

7.3 Modalità di spedizione e di consegna

I Prodotti oggetto dello stesso ordine, se confezionati in vari pacchi, saranno spediti contemporaneamente ma potrebbero essere consegnati separatamente secondo il trattamento del nostro trasportatore.

Sarete informati tramite e-mail riguardo il giorno di spedizione del vostro ordine.

In questa e-mail, troverete un link al Sito del nostro trasportatore per seguire lo stato della spedizione online.

In caso di assenza al momento della ricezione del pacco, il trasportatore depositerà un avviso di passaggio nella vostra buca delle lettere, contenente i recapiti del trasportatore. In caso di assenza saranno effettuati tre tentativi di consegna, in seguito avrete a disposizione cinque giorni per contattare il trasportatore al fine di ripianificare la consegna. Trascorsi inutilmente i cinque giorni, l'ordine sarà rispedito a Mars Chocolat France e la nostra Assistenza clienti s'incaricherà di avvertirvi. Su vostra espressa richiesta, procederemo al rinvio del vostro ordine. Se il secondo rinvio non dovesse avere luogo, non sarà dato seguito alla vostra consegna e non sarà applicato alcun rimborso. Vi ricordiamo che il vostro ordine non potrà essere depositato nella vostra buca delle lettere al fine di mantenere la qualità dei nostri Prodotti.

Dopo il terzo tentativo di consegna, il pacco ci sarà automaticamente restituito. Su vostra espressa richiesta presso la nostra Assistenza clienti, potremo effettuare una nuova spedizione dei Prodotti a nostre spese. Ciononostante decliniamo ogni responsabilità circa eventuali danneggiamenti ai Prodotti a causa dei trasporti aggiuntivi.

All'interno del pacco troverete un documento di accompagnamento riepilogativo dell'ordine. Le informazioni relative all'importo, al ricevimento o alla carta di credito, non saranno indicate su tale documento di accompagnamento.

Vi preghiamo vivamente di procedere a una verifica completa dei Prodotti al momento della loro ricezione e ad indicare le vostre eventuali segnalazioni sul buono di consegna, in particolare in caso di degrado dei Prodotti o di non conformità all'ordine. Vi invitiamo a notificare alla nostra Assistenza clienti e al trasportatore le vostre segnalazioni riguardo i Prodotti entro un termine massimo di 3 giorni lavorativi successivi alla data di ricevimento dei Prodotti stessi.

7.4 Spese di consegna

Le nostre spese di consegna, elencate nella seguente tabella, sono calcolate in base all'importo del vostro ordine. Il calcolo tiene conto del peso e del volume del collo. Nel periodo cosiddetto "estivo", viene applicato un sovraccosto a seguito dell'utilizzo di un imballaggio isoteramico che permette ai nostri prodotti di mantenere la loro qualità ottimale durante il trasporto. Mars Chocolat France si riserva il diritto di applicare le sue tariffe "estate" in caso di aumento imprevisto delle temperature che comporta un sovraccosto dell'imballo. In questo caso ne verrete informati al momento dell'ordine.

Per conoscere le nostre spese di trasporto [cliccare qui](#)

Tutte le spese di consegna sono calcolate e indicate nel corso dell'effettuazione dell'ordine.

7.5 Modifica delle informazioni relative alla spedizione del vostro ordine

Qualora il vostro ordine risulti "spedito", non saremo in grado di modificare le informazioni relative alla spedizione o alla fatturazione dello stesso.

Se l'ordine non è stato ancora spedito, potrete contattare la nostra Assistenza clienti. La vostra richiesta di modifica sarà in quel caso presa in considerazione..

8. Restituzioni e sostituzioni

Ci impegniamo a rimborsarvi o a sostituire i Prodotti persi, rovinati o che non corrispondano al vostro ordine.

In questo caso, vi invitiamo a contattare la nostra Assistenza clienti nei tre giorni lavorativi successivi alla data di ricevimento dell'ordine. I nostri Prodotti dovranno essere conservati ad una temperatura compresa tra 18 e 22 °C al fine di garantirne la qualità. La nostra Assistenza clienti si incaricherà di vagliare i vostri reclami:

-In caso di non conformità (colore, testo e confezione errati) e di prodotti/imballaggi danneggiati: ci impegniamo a procedere ad una nuova fabbricazione o ad un rimborso dell'ordine a seguito del ricevimento delle foto comprovanti la non conformità dell'ordine. Per i Prodotti/imballaggi danneggiati, la nostra Assistenza clienti vi proporrà un rimborso parziale o integrale in funzione dello stato del danno.

-In caso di problemi di qualità (stampa e colori delle praline): procederemo ad una nuova fabbricazione oppure al rimborso del vostro ordine esclusivamente in caso di reclamo giustificato. Dopo il ricevimento delle foto comprovanti il difetto di qualità, la nostra Assistenza clienti si riserverà la facoltà di valutare la qualità dell'ordine e decidendo di procedere ad una nuova fabbricazione oppure al rimborso parziale o integrale del vostro ordine. La nostra Assistenza clienti vi chiederà inoltre di restituire l'ordine iniziale. Se il vostro reclamo viene accettato, vi invieremo via e-mail una lettera di trasporto da apporre al pacco. Le spese di restituzione sono a nostro carico. Non sarà accettata alcuna restituzione spontanea non convalidata dalla nostra Assistenza clienti.

9. Garanzie

Ordinando dei Prodotti sul Sito, dichiarate e garantite che:

- a) Siete giuridicamente in grado di contrarre o disponete dell'autorizzazione dei genitori ad effettuare un acquisto sul Sito.
- b) Ordinate i Prodotti per un utilizzo a carattere esclusivamente personale. Vi impegnate a non commercializzare, rivendere o distribuire i Prodotti in alcuna maniera a terzi a fini non privati e in particolare non commerciali.
- c) Non invierete alcun messaggio personalizzato "Riprovevole" da stampare sui Prodotti. Con il termine "Riprovevole" si intende tutto ciò che è scortese, diffamatorio, offensivo, pornografico, sessualmente esplicito, illecito, discriminatorio o costitutivo di insulto relativamente all'origine razziale o etnica o alla preferenza sessuale, come altresì qualsiasi messaggio che possa essere considerato assillante, abusivo, minaccioso, dannoso, volgare, blasfemo, osceno o violento, consistente nella violazione di un diritto privativo, compreso il diritto all'immagine e al rispetto della vita privata riconosciuta a qualsiasi persona fisica o di una libertà individuale, in una rappresentazione incompleta o falsa dei fatti, o in un discorso astioso, che possa incoraggiare ad infrangere la legge mediante qualsiasi mezzo o che risulti in qualsiasi altro modo inappropriato.
- d) Non invierete alcun messaggio personalizzato da stampare sui Prodotti che possa minacciare i diritti di proprietà di terzi, quali in particolare i diritti di proprietà intellettuale e garantirete Mars Chocolat France contro qualsiasi ricorso da parte di terzi a tale titolo in applicazione dell'articolo 13 della presente.
- e) Non invierete alcun messaggio da stampare sui Prodotti che abbia una connotazione politica e/o che possa essere collegato a un candidato o a un partito politico. My M&M'S®, in qualità di marchio nazionale destinato a qualsiasi pubblico, non può e non vuole essere considerato un supporto per un qualsivoglia candidato o partito politico.

10. Responsabilità

La nostra responsabilità non potrà essere evocata qualora la mancata esecuzione o il ritardo dell'esecuzione di uno o vari obblighi contenuti nel presente contratto derivi da un fatto

imprevedibile e insormontabile causato da terzi o da casi di forza maggiore.

Si declina ogni responsabilità in caso di eventuali errori ortografici da Voi commessi inserendo i messaggi da stampare. Mettiamo la massima cura nel rappresentare e descrivere con più precisione possibile le caratteristiche dei Prodotti sul Sito. Decliniamo tuttavia ogni responsabilità in caso di differenza non sostanziale tra la riproduzione dei Prodotti sul Sito e i Prodotti consegnati.

La nostra responsabilità non potrà essere altresì evocata per qualsivoglia inconveniente o danno relativo all'utilizzo della rete Internet, in particolare per guasti di servizio, intrusioni esterne o presenza di virus informatici.

11. Garanzie legali

Beneficerete della garanzia legale di conformità e della garanzia dei vizi occulti ai sensi dei seguenti articoli del Codice del Consumo e del Codice Civile:

Articolo L. 211-4 del Codice del Consumo: Il venditore è tenuto a consegnare un bene conforme al contratto e risponde dei difetti di conformità presenti al momento della consegna. Risponde altresì dei difetti di conformità derivanti dall'imballaggio, dalle istruzioni di montaggio o di installazione risultanti a suo carico nel contratto o realizzati sotto la sua responsabilità. Articolo L. 211-5 del Codice del Consumo: Per essere conforme al contratto, il bene deve:

1 - Risultare adatto all'uso solitamente atteso da un bene simile ed eventualmente corrispondere alla descrizione data dal venditore ed essere in possesso delle qualità da questi presentate all'acquirente sotto forma di modello; presentare le qualità che un acquirente può legittimamente attendersi in base alle dichiarazioni pubbliche fatte dal venditore, dal produttore o da un suo rappresentante, in particolare nella pubblicità o nell'etichettatura.

2 - Presentare le caratteristiche stabilite da un comune accordo tra le parti o essere atto a qualsivoglia utilizzo speciale ricercato dall'acquirente, portato a conoscenza del venditore e che questi ha accettato.

Articolo L. 211-12 del Codice del Consumo: L'azione derivante dal difetto di conformità è soggetta a una prescrizione di due anni a partire dalla consegna del bene.

Articolo 1641 del Codice Civile: Il venditore è tenuto alla garanzia in caso di difetti occulti della cosa venduta che la rendono impropria per l'utilizzo al quale essa è preposta, o ne riducono talmente tale utilizzo che l'acquirente non l'avrebbe mai comprata o avrebbe pagato per essa un prezzo inferiore se ne fosse stato a conoscenza.

Articolo 1648 del Codice Civile: L'azione derivante dai vizi redibitori deve essere intentata dall'acquirente entro un termine di due anni a partire dalla scoperta del vizio.

12. Proprietà intellettuale

Tutti gli elementi del Sito <http://www.mymms.it/>, siano essi visivi o sonori, compresa la tecnologia soggiacente, sono tutelati dal diritto d'autore dei marchi o dei brevetti.

Rappresentano una proprietà esclusiva della società Mars Chocolat France.

Qualsiasi riproduzione o rappresentazione, globale o parziale, degli elementi del Sito costituisce contraffazione che può comportare la responsabilità civile e penale dell'autore.

È severamente vietato inserire un collegamento ipertestuale che sfoci nel Sito <http://www.mymms.it/>, utilizzando la cosiddetta tecnica del «framing» o «deep linking».

13. Indennizzo

Vi impegnate a prestare assistenza e indennizzare (in particolare in merito alle spese legali e agli onorari dei legali ingaggiati) Mars Chocolat France, i suoi rappresentanti, dipendenti o collaboratori contro qualsivoglia lamentela o reclamo, derivanti da qualsivoglia inadempienza o violazione, derivanti da Voi o da qualsiasi altra persona che utilizzi il vostro account, degli obblighi e delle garanzie stipulati nelle presenti Condizioni.

14. Dati personali e politica di confidenzialità

I dati personali che vi riguardano sono necessari per l'apertura del vostro account, per la gestione del vostro ordine e per i nostri rapporti commerciali.

Ai sensi della Legge sull'Informatica e le Libertà del 6 gennaio 1978, disponete di un diritto di accesso, modifica e cancellazione dei dati personali che vi riguardano, di cui siamo gli unici destinatari, scrivendo all'Assistenza clienti, facendo clic sulla voce "Contattaci" sulla pagina principale del Sito.

Vi informiamo inoltre che il nostro sistema di raccolta dati personali è stato oggetto di una dichiarazione presso la Commissione Nazionale dell'Informatica e delle Libertà (CNIL) nella norma semplificata n. 48.

Essendo una società del Gruppo Mars Incorporated, condividiamo e pubblichiamo la nostra politica di confidenzialità online. Essa può essere consultata al fondo di ogni pagina del Sito. Fate clic su [Politica di confidenzialità per leggerla](#).

15. Legge applicabile

Le parti convengono che il presente contratto è soggetto al diritto francese.

[Per scaricare i nostri termini e condizioni : clicca qui](#)