

CARTA QUALITÀ MANOMANO

- [Che cos'è la Carta Qualità?](#)

La Carta Qualità illustra il complesso delle buone prassi che occorre rispettare per poter commercializzare i propri Prodotti sulla Piattaforma.

Il rispetto della Carta Qualità è una **condizione essenziale** del Contratto. È necessario rispettare (i) tutti gli obiettivi relativi agli indicatori di performance e (ii) tutti gli obblighi assunti nell'ambito della Carta Qualità. ManoMano effettua verifiche periodiche per accertare l'ottemperanza a tali obblighi ai sensi della Carta Qualità. Il mancato rispetto degli obblighi connessi alla Carta Qualità potrà comportare la sospensione dell'Abbonamento del Commerciante, se non addirittura il suo annullamento in caso di reiterata inottemperanza.

- [Come è strutturata la Carta Qualità?](#)

Punto 1: Il POM o Tasso di Ordini Perfetti è l'indicatore globale di qualità del conto del Commerciante, che raggruppa i sette principali indicatori di performance della qualità che ManoMano applica a ciascun Ordine.

Punto 2: ManoMano ha individuato alcuni obiettivi conformati ai sette principali indicatori di performance della qualità. Il mancato conseguimento di uno degli obiettivi nel mese in corso comporta una valutazione insufficiente del livello di servizio offerto dal Commerciante rispetto a quanto previsto da ManoMano. In tal caso, ManoMano invierà un richiamo tramite e-mail e offrirà la possibilità di adottare misure correttive entro la fine del mese. Qualora alla fine del mese l'obiettivo non risulti ancora raggiunto, ManoMano provvederà alla sospensione temporanea del conto del Commerciante.

	Indicatori di performance della qualità	Obiettivo mensile
☒	Tasso di Ordini annullati dal Commerciante prima della spedizione	<1,5%
☒	Tasso di tracciamenti validi	>95%
☒	Tasso di ritardo	<5%
☒	Tasso di messaggi rimasti senza risposta entro 24 ore lavorative	<5%
!	Tasso di Ordini rimessi all'Assistenza clienti di ManoMano	<0,5%
☒	Tasso di richieste di fatture rimaste senza risposta entro 3 giorni lavorativi	<1%
☒	Tasso di Ordini difettosi rimborsati*	<2,5%

* ad esclusione degli Ordini annullati prima della spedizione dal Commerciante che sono inclusi nel primo indicatore di performance qualità e delle richieste di recesso dei clienti

Punto 3: In caso di situazione critica relativamente alla gestione delle scorte, alle spedizioni o ai contatti con i clienti, ManoMano non riterrà più il Commerciante in grado di rispettare il livello minimo di servizio previsto dalla Piattaforma. ManoMano invierà una notifica tramite e-mail nel quadro degli avvisi giornalieri straordinari e avrà facoltà di adottare una decisione di sospensione temporanea del conto prima della fine del mese.

Punti 4, 5 e 6: Per consentire la vendita sulla Piattaforma, ManoMano ha previsto alcuni obblighi da rispettare in merito alla gestione dei resi e dei rimborsi (4), alla logistica (5) e all'interazione con i clienti (6).

Punto 7: ManoMano consente al Commerciante di contestare una decisione di sospensione o di eliminazione del relativo conto.

Il Tasso di Ordini Perfetti (POM) è l'indicatore globale di qualità del conto del Commercia	
1. Tasso di Ordini Perfetti (POM): l'indicatore di qualità globale del conto	3
1.1. Che cos'è un Ordine perfetto?	3
1.2. Come viene calcolato il Tasso di Ordini Perfetti (POM)?	3
1.3. Qual è l'obiettivo di Tasso di Ordini Perfetti (POM) del Commerciante?	4
1.4. Come si verifica il Tasso di Ordini Perfetti (POM)?	4
1.5. In che modo influisce il Tasso di Ordini Perfetti (POM)?	4
2. Principali indicatori di performance della qualità e sistema degli avvisi mensili	4
2.1. Quali sono i principali indicatori di performance della qualità?	5
2.2. Quali sono gli obiettivi da conseguire nel corso del mese riguardo a questi principali indicatori di performance della qualità?	7
2.3. Come si verificano tali indicatori di performance della qualità?	7
2.4. Quali sono le misure adottate in caso di mancato rispetto di tali obiettivi?	7
3. Indicatori di livello critico di gestione degli Ordini e sistema degli avvisi giornalieri straordinari	8
3.1. Gli avvisi giornalieri di esaurimento delle scorte dei prodotti	8
3.2. Avvisi giornalieri di ritardo di spedizione	9
3.3. Gli avvisi giornalieri di messaggi dei clienti rimasti senza risposta entro 24 ore	10
4. Obblighi relativi alla gestione dei resi dei prodotti e dei rimborsi	10
4.1. Quali sono gli obblighi relativi alla gestione dei resi dei prodotti e dei rimborsi?	10
4.2. Come viene valutata da ManoMano la gestione dei rimborsi ai clienti del Commerciante?	11
4.3. Quali sono gli obiettivi di gestione dei rimborsi ai clienti?	11
4.4. Quali sono le misure adottate in caso di mancato rispetto di tali obblighi?	11
5. Obblighi relativi alla gestione della logistica	12
5.1. Quali sono gli obblighi relativi alla gestione della logistica?	12
5.2. Quali sono le soluzioni proposte da ManoMano per agevolare il rispetto di tali obblighi?	13
5.3. Quali sono le misure adottate in caso di mancato rispetto di tali obblighi?	13
6. Obblighi del Commerciante in merito all'interazione con i clienti	13
6.1. Quali sono gli obblighi in merito all'interazione con i clienti e i team di ManoMano?	13
6.2. Quali sono le soluzioni proposte da ManoMano per agevolare il rispetto di tali obblighi?	14
6.3. Quali sono le misure adottate in caso di mancato rispetto di tali obblighi?	14
7. Contestazione	14
7.1. Quali sono le modalità di contestazione di un'esclusione temporanea o definitiva della totalità o di una parte del catalogo del Commerciante?	14
7.2. Quali sono le modalità di ricorso alla mediazione?	15

- Che cos'è la mediazione? 15
- 7.3. A chi è possibile rivolgersi in caso di dubbi sulla Carta Qualità? 16

1. Tasso di Ordini Perfetti (POM)¹: l'indicatore di qualità globale del conto

nte, che raggruppa i sette indicatori di performance della qualità che ManoMano applica a ciascun Ordine.

1.1. Che cos'è un Ordine perfetto?

Un Ordine perfetto rispetta ciascuna delle sette condizioni seguenti:

- ☐ **Nessun annullamento da parte del Commerciante prima della spedizione:** il Prodotto è a magazzino e risulta spedito
- ☐ **Spedizione con informazioni di tracciamento valide:** il nome del corriere, il codice di tracciamento e l'URL di monitoraggio
- ☐ **Consegnato in tempo:** il Prodotto deve essere messo a disposizione del cliente entro e non oltre la data di consegna indicata al momento dell'inoltro dell'Ordine
- ☐ **Risposta a tutti i messaggi dei clienti relativi all'Ordine entro 24 ore** nei giorni lavorativi. Le regole vengono adeguate per i giorni festivi (cfr. Punto 2.1)
- ! **Nessuna procedura di escalation all'Assistenza clienti di ManoMano dopo aver contattato il Commerciante.** Un Ordine si definisce oggetto di escalation quando, a seguito di una risposta del Commerciante alla sua richiesta (o di una mancata risposta entro le 24 ore), il cliente si vede costretto a contattare l'Assistenza clienti di ManoMano
- ☐ **Risposta alla richiesta di fattura entro 3 giorni dalla data di spedizione**
- ☐ **Assenza di difetti che comportino un eventuale rimborso, anche solo parziale:** Un Ordine si definisce difettoso se è stato rimborsato parzialmente o interamente e se il rimborso non è dovuto ad (i) annullamento dell'Ordine prima della spedizione da parte del Commerciante (cfr. primo elemento di un ordine perfetto) o a (ii) un eventuale recesso da parte del cliente.

1.2. Come viene calcolato il Tasso di Ordini Perfetti (POM)?

Il POM viene calcolato come segue:



Ordine perfetto = 1



Ordine problematico = 0

¹ Perfect Order Measure



Ordine perfetto = 1



Ordine problematico = 0

$POM = \text{numero di Ordini perfetti} / \text{numero di Ordini in consegna nel periodo in esame}$

ManoMano effettua la valutazione e il monitoraggio del Tasso di Ordini Perfetti (POM) su due periodi distinti:

- negli ultimi 7 giorni
- negli ultimi 30 giorni

Esempio: Un Commerciante che doveva consegnare 100 Ordini nell'arco degli ultimi 30 giorni e realizza 94 Ordini "perfetti" avrà un POM a 30 giorni di $94/100=94\%$

1.3. Qual è l'obiettivo di Tasso di Ordini Perfetti (POM) del Commerciante?

Indipendentemente dal periodo di valutazione, l'obiettivo è il seguente:

$POM \geq 95\%$

1.4. Come si verifica il Tasso di Ordini Perfetti (POM)?

Il proprio Tasso di Ordini Perfetti (POM) è consultabile in qualsiasi momento nella scheda "Pannello di controllo" della Toolbox.

1.5. In che modo influisce il Tasso di Ordini Perfetti (POM)?

Il Tasso di Ordini Perfetti (POM) e i relativi sottoindicatori (cfr. Punto 2.1) influiscono sulle seguenti voci:

- attribuzione di Paybox: un POM elevato aumenta le probabilità di attribuzione di Paybox;
- indicizzazione dei Prodotti: un POM elevato facilita l'indicizzazione dei Prodotti nelle prime posizioni della pagina;
- accesso ai Servizi in opzione: un tasso POM ridotto può costituire un fattore di rifiuto dell'adesione ai Servizi in opzione;
- apertura di un conto sulle nostre Piattaforme: un tasso POM ridotto può costituire un fattore di rifiuto dell'apertura di un altro conto ManoMano su una delle nostre Piattaforme;
- esclusione del Commerciante: un POM $< 85\%$ costituisce un fattore aggravante nell'ambito degli effetti degli avvisi sulla qualità (cfr. Punto 2.4):
 - la sospensione temporanea dalla Piattaforma può essere prorogata di 1 mese;
 - e
 - la sospensione definitiva dalla Piattaforma può essere applicata dopo il secondo avviso sulla qualità.

2. Principali indicatori di performance della qualità e sistema degli avvisi mensili

Poiché l'analisi del Tasso di Ordini Perfetti (POM) può risultare complessa, ManoMano offre quotidianamente la propria assistenza effettuando il monitoraggio dei suoi 7 sottoindicatori tramite il sistema degli avvisi mensili sulla performance della qualità. Gli indicatori di performance della qualità vengono esaminati sulla base del mese di calendario.

2.1. Quali sono i principali indicatori di performance della qualità?

- Il tasso di Ordini annullati dal Commerciante prima della spedizione

L'Ordine non deve essere annullato prima della sua spedizione. Un Ordine si definisce annullato dal Commerciante prima della spedizione se il Commerciante lo rifiuta o lo rimborsa prima della spedizione, senza che il cliente abbia esercitato il diritto di recesso.

Tasso di Ordini annullati dal Commerciante prima della spedizione =
Numero di Ordini annullati dal Commerciante prima della spedizione/Numero totale di Ordini pervenuti nel corso del mese

- Il tasso di tracking validi

Un Ordine si considera dotato di un tracking valido quando al momento della convalida della spedizione (tramite l'API o la Toolbox ManoMano) vengono forniti i seguenti dati:

1. il nome del corriere che effettuerà la consegna (compilato in modo corretto e compreso nell'elenco dei corrieri autorizzati da ManoMano, cfr. Punto 5.1)
2. il codice di tracciamento che consente al cliente di seguire la propria spedizione dal sito del corriere
3. l'URL di monitoraggio che consente al cliente di accedere alla pagina del corriere per monitorare la propria spedizione

Tasso di tracking validi =
Numero di Ordini spediti con un tracking valido/Numero totale di Ordini inviati nel corso del mese.

ManoMano utilizza i dati di tracciamento indicati dal Commerciante per raccogliere i dati relativi alle consegne (data di presa in carico da parte del corriere, data di consegna al cliente, potenziali problemi di consegna) presso i corrieri. ManoMano può pertanto determinare la data di consegna degli Ordini e calcolare l'eventuale tasso di ritardo.

- Il tasso di ritardo

L'ordine dev'essere consegnato al cliente entro la data massima prevista al momento dell'inoltro dell'Ordine. Un Ordine si definisce "in ritardo" quando l'ordine non risulta consegnato al cliente dal corriere entro la data massima prevista al momento dell'inoltro dell'Ordine.

Tasso di ritardo =

Numero di Ordini non consegnati o in ritardo/Numero totale di Ordini da consegnare nel corso del mese

- **Il tasso di messaggi rimasti senza risposta entro 24 ore lavorative**

Nei giorni lavorativi è necessario rispondere ai messaggi dei clienti entro 24 ore:

- i messaggi pervenuti il lunedì alle ore 16.00 dovranno ricevere risposta entro le ore 16.00 del martedì;
- i messaggi pervenuti il venerdì alle ore 16.00 dovranno ricevere risposta entro le ore 16.00 del lunedì;
- i messaggi pervenuti nei giorni non lavorativi (sabato, domenica, giorno festivo) si considerano ricevuti il giorno lavorativo successivo alle ore 9.00 e dovranno ricevere risposta entro le ore 9.00 del giorno seguente.

Tasso di messaggi senza risposta entro 24 ore =

Numero di messaggi senza risposta o in ritardo/Numero totale di messaggi ai quali rispondere nel corso del mese

- **Tasso di Ordini con contatto del Servizio clienti di ManoMano**

Laddove un cliente presenti una richiesta all'Assistenza clienti del Commerciante, questi deve essere in grado di gestire il contatto in modo da soddisfare la richiesta del cliente. Qualora il cliente si veda costretto a contattare l'Assistenza clienti di ManoMano a seguito della risposta o della mancata risposta entro 24 ore da parte del Commerciante, ManoMano riterrà che l'Ordine sia oggetto di escalation.

Tasso di Ordini con contatto del Servizio clienti di ManoMano =

Numero di Ordini oggetto di escalation nel periodo in esame/Numero totale di Ordini da consegnare nel corso del mese

- **Il tasso di richieste di fatture rimaste senza risposta entro 3 giorni lavorativi dalla data di spedizione**

Laddove il cliente faccia richiesta di fattura, è necessario fornirgli una fattura elettronica o la copia elettronica di una fattura cartacea, conforme alla normativa nazionale della Piattaforma, entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla data di spedizione.

Tasso di richieste di fatture rimaste senza risposta entro 3 giorni lavorativi =

Numero di richieste di fatture rimaste senza risposta o in ritardo/Numero totale di richieste di fatture alle quali rispondere nel periodo in esame

Sulle Piattaforme spagnola, tedesca, francese e inglese, ManoMano si impegna a far pervenire al Commerciante le richieste di fatture unicamente dopo la spedizione degli Ordini.

Nel caso in cui il Commerciante sia una società registrata in Italia e presente sulla Piattaforma italiana: laddove un cliente chieda di ricevere una fattura e al momento dell'Ordine abbia fornito i dati necessari per riceverla, il Commerciante è tenuto a fornire la fattura entro 3 giorni dalla data di spedizione dell'Ordine. A tal fine, la fattura deve essere inviata in formato elettronico (mediante API xml) tramite il Sistema di interscambio (SDI). Una copia della fattura in formato PDF o cartaceo deve altresì essere trasmessa al cliente privato o professionale.

- **Il tasso di Ordini difettosi rimborsati**

Un Ordine si definisce difettoso (Prodotto rotto, Prodotto non conforme, ritardo nella consegna ecc.) se:

- l'Ordine è stato rimborsato parzialmente o interamente; e
- il rimborso non è dovuto ad (i) annullamento dell'Ordine prima della spedizione da parte del Commerciante (cfr. tasso di ordini annullati dal commerciante prima della spedizione) o a (ii) un eventuale recesso da parte del cliente.

Tasso di Ordini difettosi rimborsati =
 Numero di Ordini rimborsati nel periodo in esame ad esclusione di rifiuti e recessi/Numero totale di Ordini pervenuti nel corso del mese

Si ricorda che il tasso di rimborso che determina le Ritenute su commissioni è diverso nella misura in cui:

- è calcolato sulla base del valore dei Prodotti rimborsati, mentre il tasso degli Ordini difettosi è calcolato sul volume dei Prodotti rimborsati;
- include gli Ordini annullati dal Commerciante prima della spedizione.

Le Ritenute su commissioni hanno lo scopo di compensare i costi e la perdita di reddito sostenuti da ManoMano per generare una vendita che non è stata correttamente eseguita dal Commerciante. I costi e la perdita di reddito per ManoMano dipendono dall'importo della transazione.

2.2. Quali sono gli obiettivi da conseguire nel corso del mese riguardo a questi principali indicatori di performance della qualità?

Gli obiettivi da conseguire per i sette principali indicatori di performance della qualità sono i seguenti:

	Indicatori di performance della qualità mensili	Obiettivo
?	Tasso di Ordini annullati dal Commerciante prima della spedizione	<1,5%
?	Tasso di tracciamenti validi	>95%
?	Tasso di ritardo	<5%
?	Tasso di messaggi rimasti senza risposta entro 24 ore lavorative	<5%
!	Tasso di Ordini rimessi all'Assistenza clienti di ManoMano	<0,5%
?	Tasso di richieste di fatture rimaste senza risposta entro 3 giorni lavorativi	<1%
?	Tasso di Ordini difettosi rimborsati	<2,5%

2.3. Come si verificano tali indicatori di performance della qualità?

I sette principali indicatori di performance della qualità possono essere verificati in qualsiasi momento tramite la propria Toolbox:

- nella sezione "Indicatori principali"; e/o
- nella sezione "Dettagli sulle performance" della scheda "Pannello di controllo".

L'accesso a questi indicatori è disponibile sia per il mese in corso che per i mesi precedenti.

2.4. Quali sono le misure adottate in caso di mancato rispetto di tali obiettivi?

I sette principali indicatori della qualità vengono azzerati all'inizio di ogni mese. Nel corso del mese, qualora non consegua l'obiettivo definito per uno degli indicatori, il Commerciante riceverà un'e-mail di **richiamo formale** che riporta la descrizione dettagliata della violazione riscontrata. Tale e-mail viene inviata entro e non oltre 7 giorni prima della fine del mese.

Laddove, nonostante il richiamo, il Commerciante non consegua gli obiettivi previsti per il mese in corso, all'inizio del mese successivo riceverà un'**e-mail di avviso** che riporta la descrizione dettagliata della violazione riscontrata. Successivamente alla trasmissione di tale e-mail, **il conto del Commerciante viene immediatamente sospeso dalla Piattaforma per un periodo prestabilito di una settimana.**

ATTENZIONE: qualora (i) durante questa settimana di sospensione gli Ordini in ritardo di spedizione e i messaggi rimasti senza risposta non vengano gestiti e (ii) non venga data risposta alle e-mail di ManoMano, la **sospensione del conto potrà essere prorogata** gradualmente fino a un mese. Al termine di questo mese di sospensione, qualora il Commerciante non abbia ancora provveduto a richiedere la riapertura e/o non abbia gestito gli Ordini in ritardo di spedizione e i messaggi rimasti senza risposta, **ManoMano avrà facoltà di annullarne l'Abbonamento alla Piattaforma.**

Gli effetti di un nuovo avviso in merito ai principali indicatori di performance della qualità, come un'ulteriore sospensione temporanea della durata di un mese, sono illustrati nell'e-mail di richiamo. In presenza di diversi avvisi in merito al mancato rispetto dei principali indicatori di performance della qualità, **ManoMano avrà facoltà di annullare l'Abbonamento alla Piattaforma.** ManoMano invierà il preavviso tramite e-mail.

Qualora il POM sia inferiore all'85%, ManoMano avrà facoltà di adottare misure più importanti, ossia:

- la sospensione temporanea dalla Piattaforma può essere prorogata di 1 mese dal primo avviso;
- ManoMano potrà annullare l'Abbonamento alla Piattaforma dopo il secondo avviso sulla qualità.

3. Indicatori di livello critico di gestione degli Ordini e sistema degli avvisi giornalieri straordinari

Qualora il Commerciante incontri gravi difficoltà nella gestione delle scorte, delle spedizioni o dei contatti con i clienti e qualora tali difficoltà superino una soglia di allarme critico giornaliero, ManoMano provvederà a inviare degli avvisi giornalieri straordinari.

3.1. Gli avvisi giornalieri di esaurimento delle scorte dei prodotti

Ogniqualevolta il Commerciante annulla un Ordine prima della spedizione (cfr. definizione di "Ordine annullato prima della spedizione" al Punto 2.1), ManoMano stima che le scorte del Prodotto siano esaurite.

- **Quali sono le misure adottate da ManoMano in caso di esaurimento delle scorte di un Prodotto?**

Al fine di evitare che questo potenziale esaurimento delle scorte interessi altri clienti, ManoMano si riserva il diritto di sospendere immediatamente il Prodotto (Prodotto a magazzino 0 e indisponibile per l'Ordine) sulla Piattaforma. ManoMano ne invierà comunicazione tramite e-mail.

Il Commerciante avrà tuttavia la possibilità di riattivare la vendita del Prodotto online dalla propria Toolbox.

Dopo il reinserimento online, nell'eventualità di casi ricorrenti di esaurimento delle scorte per uno stesso Prodotto, ManoMano potrà richiedere l'eliminazione definitiva dell'articolo dal catalogo del Commerciante. La richiesta dovrà essere presentata via e-mail.

- **Quali sono le misure adottate da ManoMano in caso di un numero elevato di casi di esaurimento delle scorte del Commerciante?**

Tasso di esaurimento delle scorte per 7 giorni consecutivi =
Numero di Ordini annullati dal Commerciante prima della spedizione negli ultimi 7 giorni/Numero di Ordini pervenuti negli ultimi 7 giorni

Qualora siano soddisfatte le 3 condizioni seguenti, ManoMano potrà decidere di **sospendere il conto per un periodo prestabilito di 7 giorni** per consentire al Commerciante di eliminare dal suo catalogo gli articoli esauriti:

1. il tasso di esaurimento delle scorte per 7 giorni consecutivi è superiore al 3%; e
2. ManoMano ha sospeso *almeno* 3 dei diversi Prodotti del Commerciante in quanto risultano esauriti; e
3. ManoMano ha inviato comunicazione tramite e-mail riguardo alla situazione critica dell'esaurimento delle scorte sul conto del Commerciante nel corso dell'ultima settimana e *almeno* 24 ore prima dell'avviso. Nonostante tale avviso, ManoMano ha individuato un altro caso di esaurimento delle scorte.

3.2. Avvisi giornalieri di ritardo di spedizione

ManoMano stima che un Ordine sia in ritardo di spedizione quando, alla data massima di consegna promessa al cliente, non è stata convalidata alcuna spedizione presso ManoMano (tramite la Toolbox o l'API).

- **Quali sono le misure adottate da ManoMano in caso di ritardo di spedizione?**

Per evitare che questo ritardo di spedizione possa incidere ulteriormente sull'esperienza del cliente, ManoMano chiede di indicare al cliente, entro un giorno lavorativo dalla data di consegna massima prevista, una nuova data di consegna.

Qualora il cliente rifiuti la nuova data di consegna e manifesti la propria intenzione di annullare l'ordine, il Commerciante è tenuto ad annullare l'Ordine.

Qualora la spedizione non venga effettuata entro 30 giorni dalla data dell'Ordine e qualora il Commerciante non dia risposta alle e-mail di ManoMano, ManoMano avrà facoltà di annullare di diritto l'Ordine. ManoMano ne invierà comunicazione tramite e-mail.

In caso di annullamento dell'Ordine, il Commerciante è tenuto a rimborsare il cliente entro il termine massimo di 14 giorni (cfr. Punto 4.4).

- **Quali sono le misure adottate da ManoMano in caso di un numero elevato di casi di ritardi delle spedizioni sul conto del Commerciante?**

Tasso di mancata spedizione degli Ordini da consegnare del giorno =
Numero di ritardi di spedizione del giorno/Numero totale di Ordini da consegnare del giorno

Qualora siano soddisfatte le condizioni seguenti, ManoMano potrà decidere di sospendere il conto per un periodo prestabilito di almeno 48 ore e fino a quando il Commerciante non abbia provveduto a spedire tutti gli Ordini in ritardo:

1. il tasso di mancata spedizione degli Ordini da consegnare del giorno supera il 10%; e
2. *almeno* 3 Ordini presentano un ritardo di spedizione; e
3. ManoMano ha inviato comunicazione tramite e-mail riguardo alla situazione critica delle spedizioni sul conto del Commerciante nel corso degli ultimi 7 giorni e *almeno* 48 ore prima dell'avviso. Il Commerciante non è stato in grado di ottenere un tasso di mancata spedizione degli Ordini da consegnare del giorno inferiore al 10% dalla ricezione del richiamo.

OPPURE:

1. sono presenti più di 40 Ordini in ritardo di spedizione; e
2. ManoMano ha inviato comunicazione tramite e-mail riguardo alla situazione critica delle spedizioni sul conto del Commerciante nel corso degli ultimi 7 giorni e *almeno* 48 ore prima dell'avviso. Il Commerciante non è stato in grado di avere meno di 40 Ordini in ritardo di spedizione.

3.3. Gli avvisi giornalieri di messaggi dei clienti rimasti senza risposta entro 24 ore

È necessario rispondere ai messaggi dei clienti entro 24 ore.

- **Quali sono le misure adottate da ManoMano in caso di un numero elevato di messaggi dei clienti rimasti senza risposta entro 24 ore?**

Tasso di mancata risposta entro 24 ore del giorno =
Numero di messaggi in ritardo del giorno/Numero di messaggi ai quali rispondere del giorno

Qualora siano soddisfatte le condizioni seguenti, ManoMano potrà decidere di sospendere il conto per un periodo prestabilito di almeno 48 ore e fino a quando il Commerciante non abbia provveduto a rispondere a tutti i messaggi dei clienti in ritardo:

1. il tasso di mancata risposta entro 24 ore del giorno supera il 10%; e
2. non è stata data risposta in tempo utile ad *almeno* 3 messaggi dei clienti; e
3. ManoMano ha inviato comunicazione tramite e-mail riguardo alla situazione critica della risposta ai messaggi dei clienti sul conto del Commerciante nel corso degli ultimi 7 giorni e *almeno* 48 ore prima dell'avviso. Il Commerciante non è stato in grado di ottenere un tasso di mancata risposta entro 24 ore inferiore al 10% dalla ricezione del richiamo.

OPPURE:

1. Sono presenti oltre 40 messaggi dei clienti rimasti senza risposta; e
2. ManoMano ha inviato comunicazione tramite e-mail riguardo alla situazione critica della risposta ai messaggi dei clienti sul conto del Commerciante nel corso degli ultimi 7 giorni e *almeno* 48 ore prima dell'avviso. Il Commerciante non è stato in grado di avere meno di 40 messaggi dei clienti rimasti senza risposta entro i termini stabiliti dal richiamo.

4. Obblighi relativi alla gestione dei resi dei prodotti e dei rimborsi

Al fine di garantire la qualità del servizio offerto nel caso di un reso del cliente, ManoMano effettua alcune verifiche per accertare il rispetto degli obblighi indicati nella presente sezione:

4.1. Quali sono gli obblighi relativi alla gestione dei resi dei prodotti e dei rimborsi?

- **Impostazioni predefinite delle modalità di reso**

È necessario configurare le impostazioni predefinite delle modalità di reso dei Prodotti nella sezione "Resi e rimborsi" della Toolbox, indicando:

- un indirizzo unico per Piattaforma al quale tutti i clienti possono, automaticamente, inviare i propri resi dei prodotti;
- un periodo di recesso fisso che deve essere di *almeno* 14 giorni.

ATTENZIONE: in assenza di tali dati, ManoMano inserirà automaticamente l'indirizzo della sede legale del Commerciante e un periodo di recesso di 14 giorni.

- **Presenza in carico dei resi e dei rimborsi dei clienti**

- **In considerazione dell'esercizio del diritto di recesso:**

Laddove un cliente faccia richiesta di recesso entro il periodo previsto (*almeno* 14 giorni), il Commerciante ha facoltà di:

- configurare una convalida automatica (il Prodotto viene pertanto reso all'indirizzo predefinito indicato); oppure
- convalidare la richiesta tramite messaggio entro il termine massimo di 24 ore, indicando al cliente l'indirizzo di reso scelto.

Il rimborso effettivo del cliente deve essere eseguito entro il termine massimo di 14 giorni dalla decisione di recesso del cliente. Il rimborso può essere posticipato fino al giorno del recupero del Prodotto o fino a quando il cliente non abbia fornito la prova della spedizione del prodotto.

- **Nel caso di una richiesta legittima di reso di un Prodotto ad esclusione del diritto di recesso (garanzia legale di conformità, problemi di consegna ecc.):**

È necessario confermare al cliente la gestione del reso del Prodotto tramite messaggio entro 24 ore dalla sua richiesta di rimborso. È necessario:

- comunicare un indirizzo di reso;
- laddove le spese di reso del Prodotto siano a carico del Commerciante: fornire un'etichetta prepagata oppure organizzare il ritiro della merce a spese del Commerciante.

Il Commerciante ha 14 giorni di tempo a decorrere dalla richiesta per provvedere al rimborso. Il rimborso al cliente può essere posticipato fino al giorno del recupero del Prodotto o fino a quando il cliente non abbia fornito la prova della spedizione del Prodotto.

4.2. Come viene valutata da ManoMano la gestione dei rimborsi ai clienti del Commerciante?

ManoMano ha facoltà di verificare il rispetto del termine di convalida della richiesta di rimborso sulla base dell'analisi delle comunicazioni tra il Commerciante e il cliente.

ManoMano ha facoltà di verificare il rispetto del termine di rimborso sulla base dell'analisi incrociata dei messaggi e dai dati del rimborso.

4.3. Quali sono gli obiettivi di gestione dei rimborsi ai clienti?

È necessario rispettare i seguenti obiettivi per il 90% dei resi ai clienti:

- **Convalida**: entro il termine massimo di 24 ore dalla legittima richiesta del cliente
- **Rimborso**: entro il termine massimo di 14 giorni dalla richiesta del cliente
 - Eccezioni: il rimborso può essere posticipato fino al giorno del recupero del Prodotto da parte del Commerciante o fino a quando il cliente non abbia fornito la prova della spedizione del Prodotto

4.4. Quali sono le misure adottate in caso di mancato rispetto di tali obblighi?

In caso di mancato rispetto di tali obblighi, il Commerciante riceverà un'e-mail di **richiamo formale** che riporta la descrizione dettagliata della violazione riscontrata.

Qualora, nonostante il richiamo, non si ponga rimedio alla/e violazione/i entro il termine indicato nell'e-mail, il conto potrà essere temporaneamente sospeso dalla Piattaforma.

La durata della sospensione dalla Piattaforma è proporzionale alla/e violazione/i rilevata/e. In ogni caso, la durata massima della sospensione è di 30 giorni. ManoMano invierà un'**e-mail di avviso** con l'indicazione delle violazioni rilevate e la durata della sospensione dalla Piattaforma.

ATTENZIONE: qualora, nonostante il richiamo e la sospensione temporanea, il Commerciante non fosse in grado di ottemperare agli obblighi assunti nell'ambito della Carta Qualità, **ManoMano avrà facoltà di annullarne l'Abbonamento alla Piattaforma**.

5. Obblighi relativi alla gestione della logistica

Al fine di garantire la qualità del servizio di consegna, ManoMano verifica i termini di consegna, la scelta dei corrieri e gli imballaggi dei Prodotti mediante la definizione degli obblighi indicati nella presente sezione:

5.1. Quali sono gli obblighi relativi alla gestione della logistica?

- **Corrieri utilizzati**

È necessario utilizzare esclusivamente i corrieri inclusi nell'elenco preventivamente fornito da ManoMano.

L'elenco dei corrieri autorizzati da ManoMano è consultabile in qualsiasi momento dalla Toolbox.

L'elenco dei corrieri è soggetto ad aggiornamento. Qualora ManoMano apporti modifiche a tale elenco, il Commerciante ne sarà preventivamente informato e avrà 6 mesi di tempo per conformarvisi.

- **Termini di consegna comunicati**

Laddove il termine di consegna di un Prodotto sia stabilito a più di 10 giorni lavorativi, ManoMano stima che non vi siano certezze riguardo allo stato delle scorte di tale Prodotto. Analogamente, laddove l'intervallo dei termini di consegna proposto al cliente sia superiore a 3 giorni, ManoMano stima che non vi siano certezze riguardo ai termini di consegna del Prodotto.

- Il Commerciante si impegna a rispettare il termine massimo di consegna per i Prodotti: **10 giorni lavorativi**.
- Il Commerciante si impegna a proporre un intervallo di consegna **massimo di 3 giorni tra la data minima e la data massima prevista**

Le deroghe al termine di consegna di 10 giorni saranno stabilite dal team Qualità di ManoMano in funzione delle specifiche proprietà di un prodotto/di una categoria di prodotti e delle relative modalità di consegna.

ATTENZIONE: in caso di circostanze eccezionali (ad esempio pandemie, scioperi ecc.) che influiscano sulla performance di consegna di uno o più corrieri, ManoMano avrà facoltà di modificare i termini per i Commercianti interessati. ManoMano ne darà preavviso tramite e-mail. Il Commerciante avrà la possibilità di contestare tale decisione e di ripristinare i propri termini di consegna iniziali.

- **Imballaggio dei prodotti**

Occorre imballare ciascun Prodotto in modo da evitarne la rottura per tutta la durata del trasporto.

5.2. Quali sono le soluzioni proposte da ManoMano per agevolare il rispetto di tali obblighi?

- **Mano Fulfillment²:** È possibile tenere a magazzino e far spedire i Prodotti tramite il nostro deposito e beneficiare di termini di consegna brevi (ciò consente di ottemperare agli obblighi in merito ai termini di consegna) garantiti dai corrieri scelti dal team Logistica di ManoMano (ciò consente di ottemperare agli obblighi in merito ai corrieri utilizzati). ManoMano mette a disposizione di tutti i clienti un sistema di tracciamento (ciò consente di ottemperare agli obblighi in merito al tracciamento e al monitoraggio degli Ordini).

Attualmente questo servizio facoltativo è disponibile per le Piattaforme francese, spagnola e italiana.

- **Contratti quadro dei corrieri:** Per facilitare la scelta di un buon corriere, ManoMano ha negoziato dei contratti con alcune società di trasporto selezionate in virtù della qualità del servizio offerto (ciò consente di ottemperare agli obblighi in merito ai corrieri utilizzati, al tracciamento e al monitoraggio degli Ordini).

Attualmente questo servizio facoltativo è disponibile per le Piattaforme francese e spagnola. Sarà presto disponibile sulle Piattaforme italiana, tedesca e del Regno Unito.

5.3. Quali sono le misure adottate in caso di mancato rispetto di tali obblighi?

In caso di mancato rispetto di tali obblighi, il Commerciante riceverà un'e-mail di **richiamo formale** che riporta la descrizione dettagliata della violazione riscontrata.

Qualora, nonostante il richiamo, non si ponga rimedio alla/e violazione/i entro il termine indicato nell'e-mail, il conto potrà essere temporaneamente sospeso dalla Piattaforma.

² Per la sottoscrizione a Mano Fulfillment è necessario conformarsi alle condizioni di adesione specificate nel Contratto che disciplina il servizio.

La durata della sospensione dalla Piattaforma è proporzionale alla/e violazione/i rilevata/e. In ogni caso, la durata massima della sospensione è di 30 giorni. ManoMano invierà un'**e-mail di avviso** con l'indicazione delle violazioni rilevate e la durata della sospensione dalla Piattaforma.

ATTENZIONE: qualora, nonostante il richiamo e la sospensione temporanea, il Commerciante non fosse in grado di ottemperare agli obblighi assunti nell'ambito della Carta Qualità, **ManoMano avrà facoltà di annullarne l'Abbonamento alla Piattaforma.**

6. Obblighi del Commerciante in merito all'interazione con i clienti

Al fine di garantire la qualità delle risposte ai clienti, ManoMano effettua alcune verifiche per accertare il rispetto degli obblighi indicati nella presente sezione:

6.1. Quali sono gli obblighi in merito all'interazione con i clienti e i team di ManoMano?

- È necessario offrire ai clienti risposte personalizzate e adeguate alle loro richieste. Non è consentita la risposta automatica alle e-mail dei clienti.
- È necessario disporre di un servizio di Assistenza clienti in grado di esprimersi fluentemente nella lingua della Piattaforma.
- È necessario gestire autonomamente il proprio servizio di Assistenza clienti e non indirizzare il cliente verso terzi (ad esempio un fornitore).
- Su richiesta del cliente, il Commerciante è tenuto a fornire una fattura conforme alla normativa vigente per la Piattaforma.
- Non è consentito invitare i clienti ad acquistare un prodotto direttamente su un'altra piattaforma (tramite e-mail, telefono ecc.) o indirettamente (tramite un intermediario, suggerimenti inseriti nella spedizione consegnata al cliente e così via). È vietato indicare il nome di un sito di acquisto concorrente, collegamenti a un'altra piattaforma o indirizzi e-mail/numeri di telefono che, in particolare, consentano al cliente di uscire dal canale di acquisto ManoMano.
- Non è consentito usare un linguaggio offensivo, irrispettoso o oltraggioso nei confronti dei clienti o dei team di ManoMano.

Al fine di verificare il rispetto di tali obblighi, ManoMano valuta la soddisfazione dei clienti dopo ciascun messaggio inviato dai Commercianti.

6.2. Quali sono le soluzioni proposte da ManoMano per agevolare il rispetto di tali obblighi?

- **Mandato di fatturazione:** ManoMano ha facoltà di modificare e inviare le fatture ai clienti del Commerciante attivo sulla Piattaforma (ciò consente di ottemperare agli obblighi in merito alla risposta alle richieste di fattura entro 3 giorni lavorativi e di conformità della fattura alla normativa vigente per la Piattaforma). Si tratta di un servizio facoltativo a pagamento.

Attualmente questo servizio facoltativo è disponibile per le Piattaforme francese e spagnola. Sarà presto disponibile per l'Italia.

6.3. Quali sono le misure adottate in caso di mancato rispetto di tali obblighi?

In caso di mancato rispetto di tali obblighi, il Commerciante riceverà un'e-mail di **richiamo formale** che riporta la descrizione dettagliata della violazione riscontrata.

Qualora, nonostante il richiamo, non si ponga rimedio alla/e violazione/i entro il termine indicato nell'e-mail, il conto potrà essere temporaneamente sospeso dalla Piattaforma.

La durata della sospensione dalla Piattaforma è proporzionale alla/e violazione/i rilevata/e. In ogni caso, la durata massima della sospensione è di 30 giorni. ManoMano invierà un'**e-mail di avviso** con l'indicazione delle violazioni rilevate e la durata della sospensione dalla Piattaforma.

ATTENZIONE: qualora, nonostante il richiamo e la sospensione temporanea, il Commerciante non fosse in grado di ottemperare agli obblighi assunti nell'ambito della Carta Qualità, **ManoMano avrà facoltà di annullarne l'Abbonamento alla Piattaforma.**

7. Contestazione

7.1. Quali sono le modalità di contestazione di un'esclusione temporanea o definitiva della totalità o di una parte del catalogo del Commerciante?

Per l'eventuale contestazione di una decisione di esclusione temporanea o definitiva dal listino, è possibile presentare un reclamo tramite il modulo di contatto disponibile dalla Toolbox, scheda "Assistenza al Commerciante", "Contatto"

È possibile inoltre presentare un reclamo in merito alle misure da noi adottate o alla nostra condotta tramite il nostro [sistema interno di gestione dei reclami](#). Per ulteriori informazioni sul nostro sistema interno di gestione dei reclami è possibile consultare la sezione delle Domande frequenti (FAQ).

In caso di mancato accordo e prima di rivolgersi alle autorità competenti, si ha la possibilità di ricorrere alla mediazione.

7.2. Quali sono le modalità di ricorso alla mediazione?

● Che cos'è la mediazione?

La mediazione si basa sull'intervento di un soggetto terzo, **il mediatore**, che ha ricevuto un'adeguata formazione a tal fine. Il suo principale obiettivo è creare o ricreare un legame, ripristinare la fiducia e i rapporti commerciali tra le imprese.

Il mediatore non è un giudice, né un arbitro, né un conciliatore. Agisce in qualità di **operatore neutrale, imparziale e indipendente, per aiutare le parti a trovare autonomamente una soluzione** reciprocamente accettabile alla loro controversia, entro un termine adeguato alla situazione verificatasi.

A tal fine, si adopera per creare le condizioni che agevoleranno:

- il chiarimento e la reciproca comprensione delle parti riguardo alla rispettiva situazione;
- una trattativa franca ed efficace;
- la conclusione tra le parti, sulla base di un libero consenso, di un'operazione/un protocollo/un accordo/... che dia attuazione, se del caso, alle soluzioni individuate.

Tutti i colloqui sono strettamente **riservati**.

Al fine di raggiungere un accordo sulla risoluzione extragiudiziale di eventuali controversie, compresi i reclami che non sono stati risolti nel quadro del sistema interno di gestione dei reclami, ManoMano è pronta a rivolgersi ai seguenti mediatori:

- In Francia, il Mediatore delle imprese offre un servizio gratuito e riservato di risoluzione amichevole delle controversie, siano esse di natura contrattuale o relazionale tra imprese private, così come delle controversie tra attori pubblici e privati nell'esecuzione degli appalti pubblici. Tutte le imprese possono rivolgersi al Mediatore delle imprese tramite il sito: www.mediateur-des-entreprises.fr.
Il sistema offerto tramite il Mediatore delle imprese è **gratuito**. Un mediatore delegato si metterà quindi in contatto con il Commerciante entro un termine inferiore a 7 giorni e, a seguito di tale contatto, avvierà, se del caso, un'azione di mediazione in collaborazione con il Commerciante.
- Il Centro di mediazione e arbitrato di Parigi offre un servizio di mediazione a pagamento. La mediazione può essere effettuata in francese, inglese, spagnolo, italiano o tedesco. Per rivolgersi al Centro di mediazione e arbitrato di Parigi è necessario contattare il Centro tramite e-mail (cmap@cmap.fr) o posta ordinaria (39, avenue F. D. Roosevelt – 75008 PARIS). Successivamente sarà necessario firmare un accordo di mediazione nel quale si convenga di comporre la controversia per mezzo della mediazione, conformemente al regolamento di mediazione del Centro di mediazione e arbitrato di Parigi. Per ulteriori informazioni, il Commerciante può consultare il sito Internet del Centro di mediazione e arbitrato: <https://www.cmap.fr/>

7.3. A chi è possibile rivolgersi in caso di dubbi sulla Carta Qualità?

In caso di dubbi o domande è possibile contattare ManoMano tramite i seguenti canali:

- Domande frequenti (FAQ) disponibili in qualsiasi momento dalla Toolbox, scheda "Assistenza al Commerciante"
- Modulo di contatto disponibile dalla Toolbox, scheda "Assistenza al Commerciante", "Contatto"