



## TERMINI E CONDIZIONI Servizio "Mano Fulfillment"

### PREMESSA

Oltre ai servizi che offre ai propri clienti Commercianti nell'ambito della Piattaforma « ManoMano », un marketplace specializzato nella vendita di prodotti fai da te, decorazioni, animali domestici e giardinaggio, il Provider ha sviluppato un'offerta di servizi logistici, di stoccaggio e di trasporto per migliorare la qualità dei propri servizi e fornire ai Commercianti una soluzione "Fulfillment » fino alla consegna dei Prodotti venduti tramite la Piattaforma agli Acquirenti Finali, utenti della Piattaforma « ManoMano ».

Le presenti Condizioni Generali hanno lo scopo di definire le condizioni legali e operative del Servizio di Mano Fulfillment, in deroga all'articolo 10.6 delle Condizioni Generali di Abbonamento.

Le Condizioni generali si applicheranno ai Commercianti che abbiano aderito al Servizio Mano FULFILLMENT, in aggiunta all'Abbonamento alla Piattaforma ManoMano. Aderendo al Servizio Mano FULFILLMENT con la sottoscrizione del Modulo di Adesione, il Commerciante riconosce di aver letto e accettato le presenti Condizioni generali.

### 1. DEFINIZIONI

- **Acquirenti:** si intende qualsiasi persona fisica o giuridica che abbia trasmesso un Ordine di Prodotti al Commerciante attraverso la Piattaforma.
- **Bolla di consegna:** si intende il documento che descrive il contenuto della merce (numero d'ordine, codice articolo e quantità UVC) che il Commerciante consegna e fa firmare al suo vettore stradale.
- **Codice articolo ManoMano:** si intende il codice logistico unico assegnato dal Provider a ciascun Prodotto del Commerciante, detto anche "product\_logistic\_id", e apposto sulle etichette messe a disposizione del Commerciante nella sua Toolbox per la stampa e l'apposizione sui Colli.
- **Ordine:** si intende qualsiasi acquisto di Prodotto da parte di un Acquirente attraverso la Piattaforma.
- **Condizioni generali:** si intendono le presenti Condizioni generali applicabili al Servizio Mano FULFILLMENT.

- **Imballaggio:** si intende un oggetto o insieme di materiali composto da più oggetti, indipendentemente dal loro peso, dimensioni e volume, che costituiscono un'unità di carico identificabile al momento della consegna al Vettore.
- **Data di Durata Minima o DDM (già Optimal Use Deadline o OUD):** si intende la data indicativa riportata sul confezionamento di alcuni Prodotti al di là della quale la loro qualità ed efficacia non sono più garantite dal produttore e dal distributore.
- **Data limite di consumo o DLC:** si intende la data al di là della quale il consumo del Prodotto in questione diventa pericoloso per la salute.
- **Magazzino:** si intende il luogo in cui i Prodotti vengono consegnati dai vettori del Commerciante e successivamente stoccati dal Provider.
- **Scheda di sicurezza:** si intende il documento che dettaglia le specifiche istruzioni di sicurezza applicabili in caso di trasporto di Prodotti classificati come pericolosi che accompagnano detti Prodotti.
- **Modulo di adesione:** modulo compilato e accettato dal Commerciante (all'interno della Toolbox con firma elettronica) che vale come accettazione da parte del Commerciante delle presenti Condizioni Generali e adesione del Commerciante al Servizio Mano Fulfillment.
- **Flusso Prodotti:** si intende il processo automatico di diffusione di informazioni sulle caratteristiche dei Prodotti destinati alla vendita sulla Piattaforma ManoMano, accessibile al Provider e al Commerciante ai fini della fornitura e dell'aggiornamento dei dati del Prodotto.
- **Griglia tariffaria:** si riferisce alle tariffe applicabili ai Servizi forniti al Commerciante dal Provider nell'ambito del Servizio Mano FULFILLMENT, allegate al Modulo di adesione.
- **Lettera di vettura:** si intende il documento di trasporto rilasciato dal Vettore o dal Provider contenente le menzioni obbligatorie di cui all'articolo 4 dell'ordinanza del 9 novembre 1999 relativa ai documenti di trasporto o di noleggio che devono trovarsi a bordo di veicoli adibiti al trasporto di merci su strada e all'articolo 6 della convenzione sul contratto di trasporto internazionale di merci su strada (CMR) applicabile al trasporto internazionale di merci.
- **Distinta colli:** si intende il documento sul quale saranno elencati i contenuti dei Colli costituenti una spedizione al fine di consentire al Provider di verificare la conformità all'ordine della spedizione dei Prodotti.
- **Commerciante:** si intende la società che ha aderito al Servizio FULFILLMENT accettando il Modulo di adesione.
- **Piattaforma:** si intende il marketplace online pubblicato e gestito dal Provider, accessibile in Francia all'url: [www.manomano.fr](http://www.manomano.fr).
- **Pallet:** si intende il supporto di carico progettato per la movimentazione di carrelli elevatori.

- **PCB:** si intendono i Colli che raggruppano più UVC (Consumer Sales Unit).
- **Provider:** si intende la società COLIBRÌ SAS.
- **Servizi:** si intendono i servizi forniti dal Provider al Commerciante nell'ambito del Servizio Mano Fulfillment.
- **Prodotti:** si intendono gli articoli fai da te, decorativi, da piscina, arredamento, da giardinaggio e/o da negozio di animali domestici commercializzati dal Commerciante sulla piattaforma.
- **Prodotto deperibile:** si intende qualsiasi Prodotto la cui durata di conservazione o uso è limitata nel tempo e che, pertanto, può richiedere precauzioni speciali per imballaggio, confezione, trasporto, conservazione e uso (compresi in particolare i Prodotti con una Data di durata minima o con una Data limite di consumo).
- **Servizio Mano Fulfillment:** si intendono tutti i Servizi logistici (compresi lo stoccaggio e il trasporto) forniti al Commerciante dal Provider, come definiti nelle presenti Condizioni generali.
- **S.O.P. :** si intende il documento intitolato Standard Operating Procedures, che dettaglia le condizioni operative necessarie per l'implementazione e l'esecuzione dei Servizi previsti nelle presenti Condizioni Generali e fatte salve le modifiche notificate ai commercianti che aderiscono al Servizio Mano FULFILLMENT.
- **Toolbox:** si intende lo spazio messo a disposizione del Commerciante dal Provider, accessibile sulla piattaforma di Back Office, all'interno del quale potrà utilizzare i Servizi ed in particolare amministrare il proprio account, inserire le proprie Condizioni Generali di Vendita, seguire gli Ordini dei propri Prodotti, inserire il proprio Flusso di Prodotti.
- **Vettore:** si intende l'agente o gli agenti utilizzati dal Provider nell'ambito del Servizio Mano FULFILLMENT per la consegna dei Prodotti agli Acquirenti.
- **Unità di movimentazione o UM:** si intende qualsiasi unità fisica che può essere costituita da un collo o da pallet contenente più colli.
- **Unità di vendita al consumo o UVC:** si intende qualsiasi unità di Prodotto commercializzata all'Acquirente finale.

## 2. **CONDIZIONI DI ADESIONE**

Per aderire al Servizio Mano Fulfillment, il Commerciante deve essere abbonato alla Piattaforma ManoMano ed esservi debitamente referenziato.

Deve inoltre soddisfare le seguenti condizioni:

- i. essere in grado di gestire i resi dei clienti o di sottoscrivere una delle opzioni di gestione dei resi proposte dal Provider e descritte nell'Appendice 2 delle S.O.P.;
- ii. essere in grado di rispondere alle domande degli Acquirenti in meno di un giorno lavorativo, escluse le domande relative alla consegna che saranno gestite dal servizio clienti del Provider;
- iii. avere la capacità di fornire i Prodotti secondo i requisiti delle S.O.P. ;
- iv. far usufruire del Servizio Mano Fulfillment solo i Prodotti:
  - che abbiano raggiunto il livello minimo di rotazione della giacenza fissato in media in 2 (due) vendite al mese;
  - avere un rating superiore a 4 (quattro), salvo espressa deroga del Provider notificata al Commerciante via e-mail.

Aderendo al Servizio Mano Fulfillment, il Commerciante garantisce di soddisfare i requisiti di adesione di cui sopra.

### **3. PROCEDURA DI ADESIONE AL SERVIZIO MANO FULFILLMENT**

Il Commerciante può aderire al Servizio Mano Fulfillment dopo aver compilato e accettato i termini del Modulo di adesione (nella sua Toolbox o mediante firma elettronica).

Il Provider si riserva il diritto di rifiutare l'adesione al Servizio Mano Fulfillment:

- a qualsiasi Commerciante che non rispetti le condizioni di adesione di cui all'articolo 2 delle presenti Condizioni Generali ;
- in caso di ripetute violazioni da parte del Commerciante della Carta Qualità ;
- nel caso in cui non vi sia più spazio di stoccaggio disponibile nel Magazzino o se lo spazio di stoccaggio ancora disponibile nel Magazzino non consentisse di fornire il Servizio Mano Fulfillment al Commerciante secondo i termini e le condizioni ivi previsti.

### **4. IMPEGNI DEL PROVIDER**

Oltre ai servizi offerti nell'ambito dell'abbonamento alla Piattaforma ManoMano, il Provider si impegna, nell'ambito del Servizio Mano Fulfillment, a:

- stoccare i Prodotti del Commerciante in vendita tramite la Piattaforma ManoMano;
- preparare gli Ordini al ricevimento dei buoni d'ordine degli Acquirenti tramite la Piattaforma ManoMano;

- organizzare il trasporto dal Magazzino di stoccaggio al luogo di consegna finale in Francia metropolitana, Corsica, Monaco e Belgio che è stato indicato dagli Acquirenti;
- gestire il servizio clienti in nome e per conto del Commerciante relativamente ai soli problemi logistici, di trasporto e consegna e/o alle domande degli Acquirenti ;
- informare il Commerciante di qualsiasi incidente o anomalia relativa allo stoccaggio o al trasporto dei Prodotti.

A tal fine, il Provider si impegna a:

- disporre di uno spazio di stoccaggio di capacità sufficiente, protetto e mantenuto secondo standard professionali e dotato di attrezzature adeguate alla conservazione dei Prodotti del Commerciante, alle condizioni previste dalle SOP;
- disporre di uno strumento informatico adeguato alla gestione della giacenza del Commerciante, alle condizioni delle S.O.P;
- stipulare contratti con professionisti della logistica e del trasporto stradale;
- mobilitare personale qualificato e competente nella gestione della giacenza e nel monitoraggio delle operazioni logistiche.

Resta inteso che il Servizio Mano Fulfillment non copre:

- l'approvvigionamento della giacenza,
- consegna dei Prodotti all'ingresso del Magazzino,
- il servizio post-vendita e il servizio clienti legati alle domande commerciali degli Acquirenti relative ai Prodotti, ai resi (salvo abbonamento a una delle opzioni di gestione dei resi proposte dal Provider, come descritto nell'Appendice 2 delle SOP) e al controllo qualità,
- tutte le operazioni di sdoganamento dei Prodotti,

dette operazioni restano a carico esclusivo del Commerciante.

## **5. OBBLIGHI DEL COMMERCIANTE**

Il Commerciante si impegna a utilizzare il Servizio Mano Fulfillment rispettando i presenti Termini e Condizioni. Il Commerciante si impegna a garantire che i propri dipendenti, compresi in particolare i propri gestori logistici e vettori, rispettino i propri impegni come definiti nelle presenti Condizioni Generali e nelle SOP.

### **5.1. Obblighi relativi alla natura dei Prodotti**

I Prodotti devono essere in perfette condizioni, nuovi, commercializzabili e non contrari all'ordine pubblico.

Il Commerciante deve garantire la qualità e la legalità dei Prodotti consegnati all'ingresso del Magazzino.

Il Commerciante garantisce la stabilità delle caratteristiche fisiche, chimiche ed organiche dei Prodotti e si impegna a comunicare al Provider ogni modifica:

- o variazione delle caratteristiche dei Prodotti;
- del confezionamento o dell'unità di movimentazione;
- della classificazione dei Prodotti.

Il Commerciante deve fornire al Provider tutte le informazioni utili, dettagliate e precise sui Prodotti, per quanto riguarda le precauzioni per la movimentazione e manipolazione nelle condizioni e nei limiti stabiliti nelle S.O.P.

Spetta in particolare al Commerciante specificare i vincoli da osservare per lo stoccaggio e la movimentazione dei Prodotti affidati. In assenza di specifiche precauzionali particolari, i Prodotti sono considerati inerti, atossici e non presentare alcun pericolo o fragilità e tali da non richiedere particolari precauzioni.

Il Commerciante ha l'obbligo di segnalare al Provider i Prodotti la cui movimentazione richiede un'autorizzazione speciale e rimane pienamente responsabile in caso di omissione da parte sua nelle informazioni del Provider sulle istruzioni da osservare. Si impegna inoltre a comunicare al Provider qualsiasi modifica o cambiamento delle caratteristiche dei Prodotti, della loro confezione, dell'unità di movimentazione o della classificazione dei Prodotti affidati.

I Prodotti pericolosi sono ammessi nei limiti e alle condizioni di seguito e nelle S.O.P.

Il Provider accetta che gli siano affidati Prodotti pericolosi ai sensi delle normative francesi ed europee a condizione che il Commerciante:

- abbia informato il Provider dell'esatta natura dei Prodotti affidati e dei pericoli che essi presentano e gli abbia fornito tutte le informazioni utili per la preparazione dell'etichetta del prodotto, per il confezionamento, lo stoccaggio e il trasporto dei Prodotti pericolosi in piena sicurezza e nel rispetto della normativa, in particolare la descrizione ufficiale dei suddetti Prodotti, la loro classe ADR (European Agreement concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road) e, se applicabile, il loro gruppo di imballaggio, secondo i termini delle S.O.P.;
- ed abbia ottenuto la validazione di detti Prodotti da parte del Provider alle condizioni descritte nelle S.O.P.

Resta inteso che il Commerciante è e rimane pienamente responsabile per qualsiasi danno creato dal Prodotto, a causa di un difetto o di informazioni insufficienti sulle sue caratteristiche e della sua classe.

## **5.2. Obblighi relativi al confezionamento, alla fornitura e alla consegna dei Prodotti**

Solo i Prodotti destinati ad essere consegnati agli Acquirenti situati nella Francia continentale, in Corsica, a Monaco e in Belgio sono idonei per il Servizio Mano Fulfillment.

Qualsiasi Prodotto pericoloso consegnato al Magazzino dal Commerciante deve essere adeguatamente etichettato e confezionato, in conformità alle disposizioni normative applicabili alla sua classe e nel rispetto delle condizioni dettagliate nelle S.O.P.

Il Commerciante si impegna a rispettare le condizioni relative al confezionamento (imballo, etichettatura), le condizioni di fornitura e consegna dei Prodotti previste nelle S.O.P.

In particolare, deve:

- accertarsi che i Prodotti siano adeguatamente e sufficientemente confezionati in modo da poter resistere alle normali condizioni di stoccaggio nel Magazzino e di trasporto su strada;
- effettuare la fornitura di Prodotti al Magazzino, in conformità con i volumi degli Ordini dell'Acquirente e alle condizioni stabilite nelle S.O.P.;
- accertarsi dello sdoganamento preventivo dei Prodotti prima della loro entrata in Magazzino;
- procedere o far procedere alla consegna dei Prodotti all'ingresso del Magazzino, rispettando le condizioni stabilite dalle S.O.P., in particolare quelle che regolano presa di appuntamento nel Magazzino;
- effettuare l'etichettatura dei Prodotti utilizzando i codici a barre forniti dal Provider, alle condizioni delle S.O.P., oppure, abbonarsi al servizio di etichettatura dei Prodotti in Magazzino proposto dal Provider alle tariffe indicate nella Griglia tariffaria allegata al Modulo di adesione.

### **5.3. Obblighi relativi ai resi dei Prodotti e agli annullamenti di Ordini**

Abbonandosi al Servizio Mano Fulfillment, il Commerciante accetta di estendere a 30 (trenta) giorni il termine legale di recesso legale di cui dispongono gli Acquirenti.

Con la presente, il Commerciante autorizza il Provider a rimborsare agli Acquirenti, in suo nome e per suo conto, gli Ordini di Prodotti (compresi in particolare i costi di consegna pagati dagli Acquirenti):

1. che non siano stati onorati per le ragioni di seguito descritte:
  - assenza del Prodotto in stock nel Magazzino;
  - danni causati al Prodotto in Magazzino;
  - danni causati al Prodotto durante la consegna;
  - errore nella preparazione dell'ordine e consegna di un Prodotto diverso da quello ordinato.

Si precisa che, in tali casi, saranno rimborsate al Commerciante le spese di spedizione sostenute nell'ambito del Servizio.

2. resi al Magazzino da parte degli Acquirenti, nel solo caso in cui il Commerciante abbia sottoscritto una delle opzioni di gestione dei resi proposte dal Provider.

A tal fine, il Commerciante autorizza espressamente il Provider a detrarre le somme dovute agli Acquirenti dai pagamenti effettuati a favore del Commerciante ai sensi del Contratto di Abbonamento alla Piattaforma.

Le condizioni e modalità di risarcimento dei danni causati ai Prodotti del Commerciante dal Provider sono stabilite all'articolo 11 delle presenti Condizioni generali.

#### **5.4. Obblighi relativi al pagamento del Servizio Mano Fulfillment**

Il Commerciante si impegna a pagare il prezzo del Servizio Mano Fulfillment alle condizioni di cui alle presenti Condizioni Generali.

### **6. CONDIZIONI FINANZIARIE**

#### **6.1. Tariffe per i Servizi**

Il Servizio Mano Fulfillment viene fatturato in aggiunta e indipendentemente dall'Abbonamento del Commerciante alla Piattaforma ManoMano. I Servizi nell'ambito del Servizio Mano Fulfillment sono fatturati come segue:

- Accesso al Servizio Mano Fulfillment : forfait mensile indicato nella Griglia tariffaria allegata al Modulo di Adesione.
- stoccaggio: il prezzo è calcolato in base al volume dei Prodotti stoccati, pro rata temporis a partire da una tariffa espressa in euro per metro cubo al giorno, progressiva in funzione della durata di stoccaggio di ciascun Prodotto stoccato, secondo la Griglia tariffaria allegata al Modulo di Adesione. Un Prodotto stoccato meno di un giorno intero sarà fatturato alla tariffa del giorno.
- Supplementi: i Servizi di etichettatura, gestione dei resi, sovraimballaggio, distruzione e qualsiasi altra richiesta specifica del Commerciante saranno fatturati, secondo secondo la Griglia tariffaria allegata al Modulo di iscrizione.
- Preparazione degli Ordini e consegna delle unità ordinate: il prezzo sarà calcolato sulla base del peso del Prodotto con un sovrapprezzo per i Prodotti di dimensioni eccezionali, secondo lo Schema tariffario allegato al Modulo di Adesione.

I prezzi possono essere modificati dal Provider. il Commerciante sarà informato delle nuove tariffe 3 (tre) mesi prima della loro entrata in vigore via e-mail o messaggio nella sua Toolbox.

## **6.2. Spese di consegna**

Le spese di consegna dei Prodotti spediti nell'ambito del Servizio sono fissate dal Provider.

Tali spese saranno fatturate dal Commerciante agli Acquirenti. Il Provider rifatturerà tali spese al Commerciante in modo identico, sulla fattura mensile del Servizio Fulfillment, previa detrazione della Commissione spettante al Provider, come definito nel Contratto di Abbonamento alla Piattaforma concluso con il Commerciante.

Il pagamento di tali spese di consegna avverrà alle condizioni di cui all'articolo 6.3 delle presenti Condizioni Generali.

Il Commerciante riconosce e accetta di farsi carico della presa in conto dell'IVA (imposta sul valore aggiunto) applicabile alla spedizione dei Prodotti agli Acquirenti.

## **6.3. Termini e modalità di fatturazione dei Servizi**

I Servizi del Servizio Mano Fulfillment saranno fatturati mensilmente, inviati al Commerciante entro il primo giorno del mese successivo all'esecuzione dei Servizi, via e-mail o messaggio nel suo Toolbox. Il Commerciante autorizza il Provider a detrarre mensilmente l'importo delle fatture dal conto che ha indicato nel mandato di addebito diretto incluso nel Modulo di adesione.

Il termine per il pagamento delle fatture è fissato in 10 (dieci) giorni dal ricevimento della fattura da parte del Commerciante. In caso di inadempienza o ritardo nel pagamento della fattura, saranno automaticamente applicate e acquisite di diritto dal Provider penali di mora pari a 3 (tre) volte il tasso di interesse legale nonché un indennizzo forfettario di 40 (quaranta) euro, senza preavviso formale e fatta salva ogni altra azione che quest'ultimo avrà il diritto di intentare in merito nei confronti del Commerciante, ai sensi dell'articolo L441-6 del Codice Commerciale.

## **7. STATUS DEI PRODOTTI**

I Prodotti rimangono di proprietà del Commerciante dal loro ingresso nel Magazzino di stoccaggio fino alla consegna agli Acquirenti finali.

I Prodotti sono presi in carico dal Provider o dai suoi fornitori di servizi all'ingresso del Magazzino di stoccaggio. Il Provider o i suoi fornitori di servizi si riservano il diritto di rifiutare i Prodotti che non soddisfano i criteri stabiliti dalle presenti Condizioni Generali e dalla S.O.P. o in assenza di presa di appuntamento alle condizioni stabilite dalla S.O.P.

In caso di danni apparenti durante la consegna dei Prodotti al Magazzino da parte del vettore designato dal Commerciantе, il Provider informerà immediatamente il Commerciantе via e-mail o messaggio nel Toolbox sulla Piattaforma ManoMano.

In caso di danni non apparenti, il Provider informerà il Commerciantе alla rilevazione del danno, durante le operazioni di movimentazione o altre operazioni relative al Servizio Mano Fulfillment.

I Prodotti notificati come non conformi alla commercializzazione dal Provider ai sensi delle S.O.P. saranno messi a disposizione del Commerciantе, che si impegna a ritirarli con i propri mezzi e a proprie spese, o a sottoscrivere l'opzione di distruzione proposta dal Provider nella S.O.P. alla tariffa stabilita nella Griglia tariffaria allegata al Modulo di adesione.

Durante il periodo di stoccaggio, i Prodotti saranno soggetti a un inventario semestrale, alle date definite dal Provider e comunicate al Commerciantе tramite e-mail o messaggio nel Toolbox. Il revisore contabile del Commerciantе è autorizzato ad assistere all'inventario purché la richiesta sia stata presentata al Provider due (2) mesi prima della data dell'inventario.

I prodotti la cui OUD e/o LDC è inferiore a 3 mesi possono essere rimossi dallo stock dal Provider, a spese del Commerciantе che ne verrà immediatamente informato secondo le modalità delle S.O.P. Il Commerciantе dovrà adottare tutte le misure necessarie per ritirare il proprio stock nel Magazzino a proprie spese. Le spese di rimozione dallo stock saranno applicate in base alla Griglia tariffaria allegata al Modulo di adesione.

I Prodotti potranno essere restituiti al Magazzino nei seguenti casi:

- quando l'indirizzo dell'Acquirente destinatario non è corretto,
- in caso di rifiuto del Collo da parte dell'Acquirente,
- in caso di errore da parte dell'Acquirente che rinvia il Collo al Magazzino anziché inviarlo direttamente al Commerciantе.

In tutti gli altri casi, il Commerciantе è tenuto a gestire direttamente i resi dei clienti o sottoscrivere una delle opzioni di gestione dei resi proposte dal Provider nelle S.O.P.

In caso di rinuncia da parte del Commerciantе all'abbonamento del Servizio Mano Fulfillment/o di risoluzione del Contratto di Abbonamento alla Piattaforma, il Commerciantе sarà tenuto ad effettuare il ritiro del proprio stock di Prodotti una volta decorso il termine di preavviso di cui all'articolo 12 delle presenti Condizioni Generali, fermo restando il diritto di pegno e ritenzione del Provider per fatture scadute e non pagate, ai sensi delle presenti Condizioni Generali. Il ritiro della giacenza è esclusivamente a carico del Commerciantе e sotto la sua responsabilità. Le spese di rimozione dallo stock saranno applicate in base alla Griglia tariffaria allegata al Modulo di adesione.

## **8. DIRITTO DI PEGNO**

Oltre al diritto di ritenzione del Provider, il Commerciante gli riconosce espressamente il diritto di pegno su tutti i Prodotti stoccati nell'ambito del Servizio Mano Fulfillment per garantire il proprio obbligo di pagamento delle fatture di stoccaggio, trasporto/consegna e di supplementi per tutti i Prodotti consegnati, scadute e non pagate.

Qualora il Commerciante non adempia al proprio obbligo di pagamento e decorso un termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento di una lettera di messa in mora inviata a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o e-mail all'indirizzo fornito dal Commerciante sul Modulo di Adesione, si conviene espressamente che il Provider diventerà proprietario dei Prodotti conservati, fino all'importo totale delle fatture non pagate, il valore della giacenza considerato essendo fissato nella metà del prezzo di vendita escluse le imposte sulla Piattaforma ManoMano.

## **9. ASSICURAZIONI**

### **9.1. Sottoscritte dal Provider**

Il Provider si impegna a stipulare con assicuratori rinomati e solvibili una polizza a garanzia della propria responsabilità civile professionale.

Il Provider si impegna a sottoscrivere una garanzia "Danni » che copra i Prodotti del Commerciante durante il periodo di stoccaggio che interessa il seguente perimetro:

- danni causati ai Prodotti del Commerciante all'interno del Magazzino che siano attribuibili al Provider o ai suoi dipendenti, salvo in caso di colpa del Commerciante;
- danni causati dai Prodotti del Commerciante ai beni mobili di terzi presenti nel Magazzino entro il limite di cui all'articolo 11 delle presenti Condizioni Generali.

Questa assicurazione "Danni" non copre i danni che siano causati ai Prodotti del Commerciante durante i Servizi di Trasporto.

Il Provider si è assicurato, con i propri preposti (società di logistica e trasporto di cui si avvale per eseguire i Servizi definiti nelle presenti Condizioni Generali), di aver stipulato polizze a garanzia della propria responsabilità civile nonché del Magazzino.

Il Provider può trasmettere al Commerciante, su richiesta, i corrispondenti certificati assicurativi ogni anno.

## **9.2. Del Commerciante**

Spetterà al Commerciante, se lo desidera, stipulare un'assicurazione per coprire:

- danni causati dai suoi Prodotti ai beni mobili di terzi presenti nel Magazzino (clienti e fornitori) che non siano coperti dall'Assicurazione "Danni" stipulata dal Provider e il cui massimale di risarcimento è descritto nell'Articolo 11.2 del presente documento;
- danni causati ai propri Prodotti durante il trasporto da parte dei Vettori che non siano coperti dalle garanzie dei Vettori di cui alle S.O.P.

## **10. RESPONSABILITÀ**

### **10.1. Responsabilità del Commerciante**

Il Commerciante, che rimane proprietario dei propri Prodotti, risponderà nei confronti del Provider per eventuali danni causati dai Prodotti stessi o dal loro confezionamento a partire dall'ingresso nel Magazzino di stoccaggio fino alla consegna agli Acquirenti finali, compresi in particolare eventuali danni causati ai beni mobili di terzi (clienti, fornitori) presenti o meno nel Magazzino.

Questa responsabilità del Commerciante esclude i danni causati dai suoi Prodotti ai beni mobili e immobili del Magazzino in cui saranno stoccati, danni per i quali il Provider, i suoi assicuratori, nonché i suoi addetti e i loro assicuratori, rinunciano a qualsiasi ricorso nei confronti del Commerciante o dei suoi assicuratori, salvo colpa grave del Commerciante.

Il Commerciante dovrà risarcire il Provider per qualsiasi ricorso proposto dagli Acquirenti, dai fornitori di servizi o da terzi a seguito della consegna di Prodotti difettosi o non conformi agli Ordini o per ritardi derivanti dal mancato adempimento dei propri obblighi come definiti nelle presenti Condizioni Generali e nelle S.O.P.

### **10.2. Responsabilità del Provider**

Il Provider si impegna a implementare e mobilitare tutti i mezzi ragionevoli disponibili per erogare i propri Servizi come definito nelle presenti Condizioni Generali. Egli sarà responsabile, nei confronti del Commerciante, per suoi errori comprovati nell'esecuzione dei Servizi.

Egli stipula contratti con i fornitori di servizi logistici e di trasporto in nome e per conto del Commerciante. Si assume la responsabilità delle operazioni relative allo stoccaggio e al trasporto dei Prodotti, fino alla loro consegna agli Acquirenti Finali e sarà responsabile nei confronti del Commerciante per eventuali danni o perdite subiti nei limiti e alle condizioni previste dalla legge, in particolare gli articoli L132-4 e seguenti del Codice di commercio e le disposizioni dei contratti tipo, in particolare il contratto tipo commissione di trasporto allegato all'articolo D1432-3 del Codice dei Trasporti.

Il Provider sarà esonerato da ogni responsabilità per:

- difetti, omissioni o mancata dichiarazione alle autorità o ottenimento di autorizzazioni amministrative relative alla detenzione, importazione, esportazione o distribuzione dei Prodotti affidati, come in termini generali per qualsiasi violazione o inosservanza delle normative vigenti applicabili ai suddetti Prodotti nonché per eventuali difetti, omissioni o inesattezze nelle informazioni comunicate dal Commerciante al Provider ai fini delle dichiarazioni di quest'ultimo;
- danni verificatisi prima dell'accettazione dei Prodotti da parte del Provider;
- danni derivanti dal difetto intrinseco e in generale da eventuali difetti dei Prodotti affidati, del loro imballaggio o confezionamento nonché della loro struttura organica, chimica o fisica, in particolare in caso di combustione spontanea, o di inquinamento o deterioramento del Prodotto generato prima della presa in carico o dopo lo scarico;
- avarie causate da qualsiasi animale, pianta o altro organismo, agente naturale o chimico, tranne quando l'azione dell'uno o dell'altro è stata facilitata dalla negligenza del Provider;
- avarie e perdite durante la movimentazione derivanti da cattive condizioni dei Colli e/o da qualità insufficiente o inadeguata dell'imballaggio e in generale da eventuali difetti di confezionamento;
- le conseguenze di un'interruzione, di un'anomalia o di un uso improprio originati o causati dal sistema informatico del Commerciante e in generale di eventuali problemi non rilevabili nei file informatici o nei trasferimenti di dati trasmessi dal Commerciante;
- interventi ad opera di terzi - esclusi i propri Fornitori di servizi di cui rimane responsabile - e danni derivanti da cause di forza maggiore, che hanno comportato l'interruzione del Servizio Mano FULFILLMENT;
- ritardo nella consegna dovuto ai vettori del Commerciante, attribuibile Commerciante e in generale, quando fornisce prova di non aver violato i propri obblighi contrattuali;
- eventuali danni indiretti come eventuali danni immateriali non consecutivi che potrebbe subire il Commerciante.

Inoltre, tenuto conto della stipula da parte del Provider di un'assicurazione "Danni" per i danni causati ai Prodotti del Commerciante in Magazzino, il Commerciante rinuncia con la presente a tutti i rimedi, diretti e indiretti, che potrebbe avere il diritto di esercitare nei confronti dei dipendenti del Provider e dei loro assicuratori in relazione ai danni eventualmente causati ai suoi Prodotti in Magazzino.

## **11. RISARCIMENTO**

Il risarcimento dei danni e delle perdite è disciplinato dagli articoli 1231 e seguenti del codice civile. Sono risarciti solo i danni materiali, diretti e prevedibili. Sono esclusi tutti gli altri danni.

### **11.1. Risarcimento del Commerciante per danni e perdite causati ai Prodotti nel Magazzino**

I danni o le perdite subiti nel Magazzino saranno risarciti dal Provider al Commerciante sulla base del prezzo al netto di imposte della loro vendita sulla Piattaforma ManoMano, al netto della commissione riscossa da ManoMano ai sensi del Contratto di Abbonamento alla Piattaforma nonché delle spese di spedizione che sarebbero state fatturate ai sensi del presente documento se i Prodotti fossero stati spediti agli Acquirenti che hanno trasmesso l'Ordine.

### **11.2. Risarcimento di terzi per danni causati da Prodotti in Magazzino**

Nell'ambito dell'assicurazione "Danni" stipulata dal Provider, i danni causati dai Prodotti del Commerciante ai beni mobili di terzi presenti nel Magazzino saranno coperti fino a 1,5 milioni di euro per sinistro.

Il Commerciante è informato che al di là di tale massimale, sarà a suo carico il risarcimento dei danni e delle perdite causati dai suoi Prodotti ai beni mobili di terzi presenti nel Magazzino.

### **11.3. Risarcimento del Commerciante per danni e perdite causati ai Prodotti durante il trasporto**

I danni e le perdite subiti durante il trasporto, vale a dire tra il momento della consegna al Vettore designato dal Provider e la consegna agli Acquirenti finali, saranno risarciti dal Provider al Commerciante entro i termini e i limiti stabiliti nelle S.O.P., a meno che non si dimostri un errore non scusabile imputabile al vettore.

## **12. DURATA - RISOLUZIONE**

L'adesione al Servizio Mano Fulfillment è a tempo indeterminato.

Ciascuna Parte potrà porvi fine con preavviso di un mese tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Tale preavviso sarà di:

- 2 (due) mesi quando il tempo trascorso dall'inizio dell'esecuzione del Servizio Mano Fulfillment è superiore a 6 (sei) mesi e
- 3 (tre) mesi quando questo periodo è superiore a 1 (un) anno.

Resta inteso che durante il periodo di preavviso le Parti mantengono i termini economici dei propri rapporti contrattuali.

In caso di ripetute violazioni da parte di una delle Parti dei propri obblighi o di grave violazione di un obbligo essenziale, come definito nelle presenti Condizioni Generali, nelle S.O.P. e nel Contratto di abbonamento alla Piattaforma, nonostante avviso inviato con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, l'altra Parte potrà porre fine all'abbonamento al Servizio Mano Fulfillment, senza preavviso o indennizzo, tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

La risoluzione del Contratto di abbonamento alla Piattaforma, per qualsiasi motivo, comporterà automaticamente la risoluzione dell'abbonamento al Servizio Mano Fulfillment nei termini di cui sopra.

Qualunque sia il motivo della risoluzione, i Prodotti in stock nel Magazzino al termine del periodo di preavviso di cui sopra saranno ripresi con le modalità di cui all'articolo 7 delle presenti Condizioni Generali e delle S.O.P.

### **13. REVISIONE**

Il Provider si riserva il diritto di modificare le condizioni operative e tariffarie dei documenti contrattuali relativi al Servizio Mano Fulfillment.

In questo caso, il Commerciante verrà informato di eventuali modifiche tramite e-mail o messaggio nella Toolbox. Disporrà di un termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della notifica per accettare o rifiutare nel proprio Toolbox la modifica proposta.

In caso di rifiuto di modifica da parte del Commerciante, e in assenza di accordo tra le Parti, l'abbonamento al Servizio Adempimenti Mano si intenderà automaticamente risolto alle condizioni di cui all'art. 12.

### **14. DISPOSIZIONI GENERALI**

L'erogazione del Servizio Mano Fulfillment da parte del Provider al Commerciante è disciplinata da:

- le presenti Condizioni Generali;
- il Modulo di adesione e la Griglia tariffaria ad esso allegata;
- le S.O.P.

Resta inteso che tutti i documenti così elencati hanno valore contrattuale e che le loro disposizioni sono vincolanti.

Le disposizioni del Contratto di Abbonamento alla Piattaforma concluso con Il Commerciante relativamente a:

- definizioni,
- prodotti in vendita sulla Piattaforma,
- proprietà intellettuale,
- riservatezza,
- disposizioni varie (indipendenza delle parti, cessione, non rinuncia),

sono applicabili al Servizio Mano Fulfillment.

Nell'ambito del Servizio Mano Fulfillment, le presenti Condizioni Generali prevalgono sui termini e sulle condizioni del Contratto di Abbonamento alla Piattaforma in caso di contraddizione delle disposizioni.

#### **15. DOMICILIAZIONE DELLE PARTI**

Ai fini del Servizio Mano Fulfillment, il Provider e il Commerciante sono domiciliati agli indirizzi indicati nel Modulo di adesione.

Qualsiasi comunicazione di una parte all'altra nell'ambito delle presenti Condizioni Generali sarà effettuata a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o via e-mail agli indirizzi forniti dalle Parti nel Modulo di Adesione.

#### **16. LEGGE APPLICABILE, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E CLAUSOLA DI COMPETENZA**

Le presenti Condizioni Generali sono soggette alla legge francese, sia per l'esecuzione che per l'interpretazione.

Le operazioni di commissione di trasporto sono disciplinate in particolare dal contratto tipo di commissione di trasporto di cui all'articolo D 1432-3 del Codice dei Trasporti, salvo diversa disposizione delle presenti Condizioni Generali.

In caso di controversia, la parte che si ritiene lesa invia un reclamo al contraente con lettera raccomandata RR al fine di trovare una soluzione amichevole alla controversia insorta tra di loro. Qualora le Parti non pervengano a una soluzione amichevole entro 15 (quindici) giorni dalla notifica del reclamo, la controversia potrà essere oggetto di azione legale.

In caso di controversia o contestazione, è competente solo il Tribunal de Commerce di Parigi, anche in caso di pluralità di convenuti o chiamata in causa.

## **STANDARD OPERATING PROCEDURES - Servizio Mano Fulfillment (S.O.P.)**

Il presente documento ha lo scopo di definire le procedure cui deve attenersi il Commerciante che ha sottoscritto il Servizio « Mano Fulfillment » proposto dal Provider.

Tutti i termini in maiuscolo utilizzati nel presente documento hanno lo stesso significato attribuito loro nelle Condizioni Generali.

**Come premessa, si ricorda al Commerciante che è sua responsabilità informare degli obblighi delle Condizioni Generali e delle presenti S.O.P. i vettori da lui scelti per la consegna dei suoi Prodotti al Magazzino.**

### **1. Prodotti che beneficiano del Servizio**

#### **1.1. Disposizioni generali**

il Commerciante invia al Provider una descrizione dei Prodotti, specificandone la natura, in particolare per i Prodotti sensibili o pericolosi, che intende inserire nel Servizio "Mano Fulfillment » al fine di consentire al Provider di convalidare i Prodotti, indicizzarli e assegnare loro un codice a barre.

La descrizione inviata dal Commerciante al Provider deve, come minimo, includere i seguenti elementi:

- il Codice Articolo ManoMano del Prodotto;
- Un numero massimo di elementi di identificazione, tra cui il marchio del produttore, la referenza del modello e il nome del Prodotto fornito dal produttore, il peso e le dimensioni del Prodotto;
- la descrizione commerciale del Prodotto;
- il codice EAN del Prodotto.

Qualora sia effettuata una modifica delle caratteristiche (dimensioni, peso, cambio di imballaggio, cambio di classe di pericolosità) dei Prodotti, il Commerciante deve informarne tempestivamente il Provider via e-mail e, dopo la convalida di quest'ultimo, modificare il proprio Flusso Prodotti.

Le informazioni relative ai Prodotti saranno trasmesse dal Commerciante insieme alle informazioni relative al suo Flusso Prodotti.

Oltre ai campi che sarà tenuto a compilare nell'ambito della propria indicizzazione sulla Piattaforma, il Commerciante è tenuto a compilare i seguenti campi:

Variable	Explication	Type
is_mmf	Si le produit doit être géré par MMF = 1	1/0
DisplayWeight	Poids, emballage primaire inclus, en kg	Numeric
weight_net	Poids net en kg des matières dangereuses (=display weight si non dangereux)	Numeric
icpe	Installation classée pour l'environnement, identification de la classe de dangerosité	Alphanum
onu	Identification des marchandises avec transport réglementé	Alphanum
security_file_number	Numéro de fiche de sécurité (FDS)	Alphanum
has_batch_number	Si le produit a un numéro de lot auquel il faut faire attention = 1	1/0
has_serial_number	Si le produit a un numéro de série auquel il faut faire attention = 1	1/0
has_dluo	Si le produit a une date limite d'utilisation à laquelle il faut faire attention = 1	1/0
is_fragile	Si le produit est fragile et nécessite des précautions particulières = 1	1/0
is_overpackaged	Si le produit nécessite un emballage supplémentaire = 1	1/0
overpackage_instruction	Explication du suremballage nécessaire	Texte
DisplayHeight	Hauteur en cm	Numeric
DisplayWidth	Largeur en cm	Numeric
DisplayDepth	Profondeur en cm	Numeric

Tutti questi campi devono essere compilati dal Commerciante, per ogni Prodotto, prima della sua prima spedizione al Magazzino, all'interno del suo Flusso Prodotti e via e-mail. Una volta che questi campi sono stati compilati dal Commerciante e inviati via e-mail, il Provider procederà tempestivamente alla convalida dei Prodotti.

Si ricorda al Commerciante che saranno idonei al Servizio « Mano Fulfillment » solo i Prodotti (i) che hanno raggiunto un livello minimo di rotazione della giacenza fissato in 2 (due) vendite al mese in media e (ii) che hanno un rating superiore a 4 (quattro), salvo deroga espressa da parte del Provider notificata al Commerciante via e-mail .

In assenza di convalida dei Prodotti da parte del Provider, il Commerciante non potrà procedere alla loro spedizione al Magazzino.

Se il Commerciante intende inserire un nuovo Prodotto durante l'esecuzione del Servizio « Mano Fulfillment », dovrà preliminarmente inviare via e-mail al Provider una descrizione del nuovo Prodotto e completare i suddetti campi all'interno del proprio Flusso Prodotti.

il Commerciante sarà tenuto ad attendere l'espressa convalida dei Prodotti da parte del Provider prima di procedere alla spedizione del nuovo Prodotto al Magazzino del Provider.

Il Commerciante è informato che in caso di spedizione di Prodotti al Magazzino che non siano stati oggetto di preventiva validazione da parte del Provider, incluso in particolare qualsiasi Prodotto sconosciuto dal database del Provider, quest'ultimo potrà rifiutarne lo scarico e l'immagazzinamento nel Magazzino.

In tal caso, il Commerciante reindirizzerà tali Prodotti al proprio magazzino, a proprie spese.

## **1.2. Disposizioni specifiche per i prodotti pericolosi**

I codici ICPE e ONU devono essere obbligatoriamente inseriti (i) all'interno del Flusso Prodotti e (ii) nell'e-mail da inviare al Provider per informarlo delle caratteristiche di detti Prodotti pericolosi.

I pittogrammi devono apparire chiaramente sul confezionamento dei Prodotti e le Schede di Sicurezza devono accompagnare sistematicamente tali Prodotti.

La consegna di tali Prodotti deve essere effettuata in confezionamenti che consentano la spedizione in regime di Quantità Limitata (QL), mediante (i) un imballaggio combinato (imballaggio interno posto in un imballaggio esterno) la cui massa lorda massima non superi 30 kg (trenta chilogrammi) per collo e (ii) una marcatura (rombo).

Per i Prodotti pericolosi che rientrano nella classe ICPE, il Provider si riserva un termine di 3 (tre) mesi dalla compilazione dei campi del Flusso Prodotti e dalla trasmissione via e-mail della descrizione dei Prodotti per la convalida di detti Prodotti e l'autorizzazione della loro prima fornitura nel Magazzino.

## **1.3. Disposizioni specifiche per i prodotti deperibili (OUD / DDM, DLC)**

I termini per l'uso e/o il consumo dei Prodotti devono essere indicati in modo leggibile sui Prodotti e sul loro imballaggio.

I Prodotti con una data limite di utilizzo ottimale o di consumo inferiore a 90 (novanta) giorni non saranno accettati.

## **1.4. Prodotti esclusi dal Servizio "Mano Fulfillment »**

Solo i prodotti rientranti nel settore del fai da te, della decorazione, dell'arredo casa, del giardinaggio e degli animali domestici (esclusi i prodotti vivi e gli alimenti che richiedono una conservazione a temperatura controllata) sono autorizzati nell'ambito del servizio Mano Fulfillment. Il Provider si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi Prodotto che non rientri in queste categorie.

Inoltre, sono ammessi al Servizio "Mano Fulfillment » solo i Colli conformi ai limiti di peso e dimensioni di seguito descritti:

- Peso massimo consentito per Collo: 100 kg;
- Dimensioni massime consentite: 2 m (altezza) \* 1.90 m (larghezza) \* 5 m (lunghezza).



Sono esclusi dal Servizio di Fulfillment o i Prodotti multi-Colli (distribuzione dei componenti di un Prodotto in più Colli) e i Prodotti "kitting" (composti da più Prodotti distribuiti in Colli diversi).

Inoltre, il Provider si riserva il diritto di rifiutare la referenziazione di determinati Prodotti e/o di annullarla in qualsiasi momento, senza preavviso, in particolare se

- la rotazione della giacenza dei Prodotti è in media inferiore a 2 (due) vendite al mese;
- la qualità dei Prodotti è insufficiente (valutazione dei Prodotti inferiore a quattro, problemi etici o di salute con i Prodotti, richiami di Prodotti difettosi);
- l'imballaggio dei Prodotti non è conforme a quanto previsto dall'articolo 2 delle S.O.P.

## 2. Imballaggio dei Prodotti

La progettazione degli imballaggi dei Prodotti deve utilizzare materiali o combinazioni di materiali compatibili con le tecnologie di riciclaggio note, pertinenti e disponibili a livello industriale. L'imballaggio deve essere realizzato con un'unica materia prima per consentire il riciclo.

In ogni Collo, i Prodotti devono essere presentati singolarmente senza ulteriore sovraimballaggio (divieto di qualsiasi imballaggio aggiuntivo che verrebbe aggiunto all'imballaggio primario dei Prodotti). Pertanto, le Unità di Vendita al consumo presenti possono essere facilmente rimosse dal PCB.

Al fine di ridurre alla fonte il sovraimballaggio dell'Unità di Vendita al Consumo (pellicola, foglio, ecc.), si sconsiglia l'utilizzo di raggruppamenti in cellophane, astucci multiprodotti, nonché spessori (cartoni, cuscinetti gonfiabili, flow pack, ecc.).

È responsabilità del Commerciante garantire che l'imballaggio in cui consegnerà i suoi Prodotti al Magazzino sia sufficientemente robusto da non essere compromesso durante lo stoccaggio e il trasporto. In caso contrario, il Provider può chiedere al Commerciante di rinforzare l'imballaggio del Prodotto e, se del caso, può dereferenziare il Prodotto.

## 3. Etichettatura

Il Commerciante deve etichettare i Prodotti a partire da etichette stampabili messe a sua disposizione nella Toolbox (vedi interfaccia di seguito).

Sono disponibili tre formati di etichetta:

- Piccolo: 38,1 x 21,2 mm (65 etichette per foglio)
- Medio: 70 x 35 mm (24 etichette per foglio)
- Largo: 105 x 70 mm (8 etichette per foglio).

Interfaccia:

ID	SKU	SKN	PRES TTC	STOCK	EN STOCK	TITRE	EN MERCE	SUSPENDRE / DÉBLOQUER	ACTIONS	ETIQUETTE
		1	200,00 €	0	Non		Non	Débloquer	Activer la modification manuelle	Générer
		261,55 €	1	Oui			Oui	Suspendre le produit	Activer la modification manuelle	Générer
		291,11 €	1	Oui			Oui	Suspendre le produit	Activer la modification manuelle	Générer
		300,78 €	19	Non			Oui	Suspendre le produit	Activer la modification manuelle	Générer
		321,39 €	19	Non			Oui	Suspendre le produit	Activer la modification manuelle	Générer
		324,46 €	12	Oui			Oui	Suspendre le produit	Activer la modification manuelle	Générer
		338,68 €	12	Oui			Oui	Suspendre le produit	Activer la modification manuelle	Générer
		687,65 €	0	Non			Non	Débloquer	Activer la modification manuelle	Générer

Choix d'un format d'étiquette

- Petit - 38,1 x 21,2 mm - Angles arrondis (65 par planches A4 format portrait)
- Moyen - 70 x 35 mm - Angles vifs (24 par planches A4 format portrait)
- Grand - 105 x 70 mm - Angles vifs (8 par planches A4 format portrait)

Imprimer les étiquettes

Collier fixation simple Diam 16 mm Lot de 100

000000006v16uoy5

Le etichette devono essere stampate dal Commerciante su carta autoadesiva riservata alla stampa delle etichette, nel formato selezionato dal Commerciante nella Toolbox.

65  
38,1 \* 21,2 mm

24  
70 \* 35 mm

8  
105 \* 70 mm

Si ricorda al Commerciante che le spese di stampa delle etichette saranno esclusivamente a suo carico.

Solo i Prodotti etichettati con le etichette messe a disposizione dal Provider saranno accettati nel Magazzino. Fermo restando quanto sopra, il Commerciante può far etichettare i propri Prodotti nel Magazzino dal Provider secondo le tariffe indicate nella Griglia tariffaria allegata al Modulo di adesione al servizio "Mano Fulfillment ».

L'etichettatura deve essere effettuata su tutte le Unità di Vendita Consumatori (UVC) stoccate nel Magazzino.

I Prodotti devono essere etichettati sovrapponendo il codice a barre al codice a barre originale, come di seguito riportato:



Nel caso in cui l'etichetta generata non copra il codice a barre del Prodotto, il Commerciante deve barrare il codice a barre originale e incollare l'etichetta accanto ad esso.

#### 4. Tipologie di consegna in Magazzino

##### 4.1. Disposizioni generali

I Prodotti saranno inviati al Magazzino confezionati in Colli o Pallet e i contenitori saranno mono-referenza (Collo/Pallet omogeneo) o multi-referenza (Colli/Pallet eterogenei).

Per ogni collo devono essere rispettati i seguenti intervalli di quantità e peso:

- Per Colli di peso inferiore a 15 kg (quindici chilogrammi): nessun limite alla quantità di Prodotti all'interno del Collo;
- Per i Colli di peso compreso tra 15 e 25 kg (da quindici a venticinque chilogrammi): massimo 15 (quindici) Prodotti contenuti nel Collo;
- Per i Colli di peso superiore a 25 kg (venticinque chilogrammi): massimo 4 (quattro) prodotti nel Collo.

Le Unità di Vendita al consumo e i Colli di peso superiore a 30 kg (trenta chilogrammi) devono essere spediti in Pallet. Inoltre, il peso limite di un Collo deve essere di 50 kg (cinquanta chilogrammi) se raggruppato con altri Colli su un unico Pallet.

Le soluzioni di confezionamento (Colli, Pallet) che evidenziano aree smussate non saranno accettate: nessuna cerchiatura o graffette, per esempio.

Il Commerciante è informato che in caso di inosservanza delle istruzioni e degli obblighi di cui all'articolo 4 delle presenti POS, il Provider si riserva il diritto di rifiutare lo scarico e/o la messa a magazzino di Colli e/o Pallet non conformi in occasione della consegna al Magazzino. In tal caso, le spese di reindirizzamento di detti Colli e Pallet ai magazzini del Commerciante tramite suo vettore saranno a carico del Commerciante.

#### **4.2. Consegna in Colli**

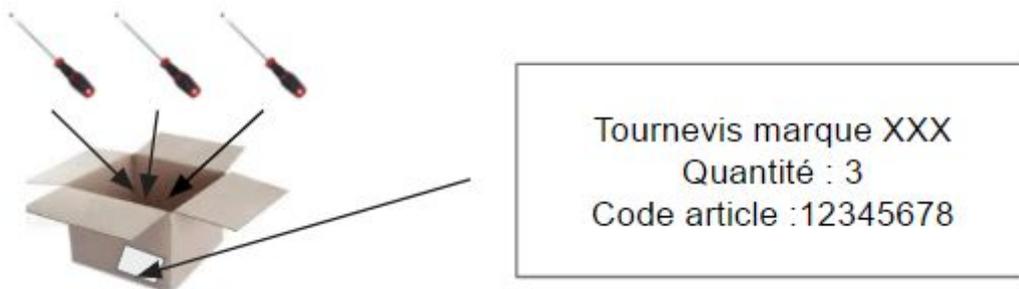
I colli di spedizione devono essere conformi alle condizioni descritte di seguito.

##### **4.2.1. Per Colli mono-referenza**

Il Commerciante sarà tenuto a:

- indicare il codice articolo ManoMano sul Collo (senza codice a barre visibile).
- indicare i quantitativi;
- barrare il codice articolo originale se presente sul Collo;
- apporre una placchetta colorata sul Collo, se il Collo è incompleto.

Esempio:



##### **4.2.2. Per Colli multi-referenze**

Il Commerciante sarà tenuto a:

- indicare sul Collo il numero della Bolla di consegna;
- separare il più possibile le referenze, ad esempio mediante separatori di cartone.

##### **4.2.3. Disposizioni specifiche relative al contenuto dei Colli**

Se il contenuto del Collo è fragile, spetterà al Commerciante indicarlo chiaramente apponendo un pittogramma apparente sul Collo.

Esempio:



Analogamente, se il Collo contiene Prodotti Pericolosi, il Commerciante deve indicarlo apponendo i pittogrammi visibili sul Collo.

Esempio:



I Colli devono contenere un solo OUD o DLC (Mono-OUD, Mono-DLC) per referenza presente nel Collo.

#### **4.2.4. Disposizioni specifiche per i Colli consegnati da un unico trasportatore**

In caso di consegna al Magazzino da parte di un vettore mono-collo (tipo DHL, UPS, DPD, ecc.), il Commerciante deve, per quanto possibile, indicare sui Colli che l'accettazione da effettuare è dell'ordine del riapprovvigionamento apponendo direttamente sul Collo una placchetta e/o una lettera "R" scritta con pennarello.

Per quanto riguarda le consegne tramite corriere dedicato, tutti i documenti (bolla di consegna e lettera di vettura) devono accompagnare il Collo consegnato.

### **4.3. Consegna su Pallet**

#### **4.3.1. Disposizioni generali**

Per quanto possibile, i Pallet devono essere di dimensioni 80 x 120 cm (tipo Europa o a perdere) e solidi in modo da poter essere impilati. I Pallet non devono superare le dimensioni di 160 cm di larghezza x 120 cm di profondità.

Il peso massimo consentito per Pallet è di 500 kg (cinquecento chilogrammi).

I Pallet devono essere avvolti in pellicola trasparente estensibile.

I Pallet non devono essere debordanti: ogni Prodotto deve essere stoccato su un Pallet che consenta all'articolo di non "sporgere" da tale supporto, al fine di consentire la movimentazione dei Prodotti senza rischio di danneggiamento.

I Prodotti di peso superiore a 30 kg (trenta chilogrammi) o di grandi dimensioni devono essere pallettizzati e identificati come "carichi pesanti" mediante l'apposizione di un adesivo o di una placchetta con questa menzione, al fine di impedire al Provider di movimentare i Prodotti unitari.

Il camion del vettore scelto dal Commerciante per la consegna dei Prodotti al Magazzino deve essere necessariamente dotato di un portellone posteriore per la consegna in Pallet.

I Pallet Europei consegnati al Magazzino saranno sistematicamente restituiti al vettore del Commerciante una volta concluso lo scarico dei Prodotti. Se il vettore del Commerciante si rifiuta di riprendere i Pallet, questi diventeranno di proprietà del Provider che sarà libero di disporre. Inoltre, non verrà mantenuto alcun conteggio pallet per trasportatore.

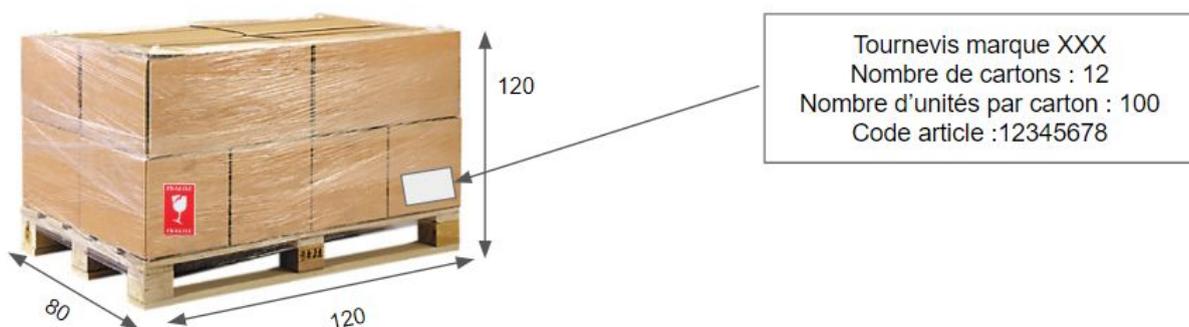
#### 4.3.2. Per i Pallet omogenei

I Pallet devono preferibilmente avere un'altezza di 120 cm (centimetri) e non superare 170 cm (centimetri).

Sul Pallet devono essere riportati il codice articolo Manomano e le quantità.

Se il Pallet è incompleto (Pallet costituito da un numero minore di Colli rispetto agli altri Pallet consegnati al Magazzino dal vettore del Commerciante), il Commerciante deve apporre una placchetta colorata.

I Pallet omogenei devono essere mono-OUD e mono-DLC.





Si ricorda che i Pallet fuori formato non devono essere sporgenti: qualsiasi Prodotto deve essere stoccato su un Pallet che permetta all'articolo di non "sporgere" da tale supporto e ciò al fine di consentire la movimentazione dei Prodotti senza rischio di danneggiamento.

Il peso massimo consentito per Pallet è di 1,1 tonnellate.

## **5. Condizioni di consegna e ricevimento dei Prodotti in Magazzino**

### **5.1. Documenti di trasporto e di accompagnamento**

I Pallet e/o i Colli devono essere accompagnati da una bolla di consegna contenente le seguenti informazioni:

- Numero d'ordine;
- Codice articolo ManoMano;
- Quantità UVC;
- Codici ICPE e ONU in caso di Prodotti pericolosi;

Deve inoltre essere allegata una Bolla di consegna riportante il Codice Articolo Manomano per Collo/Pallet e le quantità UVC.

Sarà cura del Commerciante consegnare al proprio vettore i documenti di trasporto e di accompagnamento di cui sopra per la consegna dei Prodotti al Magazzino.

La Bolla di consegna e la Distinta colli devono essere consegnati al Provider prima della consegna dei Pallet e/o Colli al Magazzino o devono essere accessibili all'atto dell'apertura del veicolo del vettore scelto dal Commerciante al fine di consentire al Provider di effettuare un controllo prima dello scarico.

Una copia della Lettera di vettura deve essere consegnata anche al Provider.

In mancanza di Bolla di Consegna conforme a quanto previsto dal presente articolo, e/o in assenza dei suddetti documenti di trasporto e di accompagnamento (Bolla di Consegna, Bolla di consegna, Lettera di vettura), il Provider si riserva il diritto di rifiutare lo scarico e lo stoccaggio dei Prodotti nel Magazzino.

In tal caso:

- le spese di reindirizzamento dei Prodotti ai magazzini del Commerciante da parte del suo vettore saranno a carico del Commerciante;
- il Provider non può essere ritenuto responsabile dei ritardi nella consegna agli Acquirenti che ne derivano.

## 5.2. Presa di appuntamento e luogo di consegna

I Prodotti saranno consegnati al Magazzino del Provider al seguente indirizzo:

Rhenus Logistics - Gretz Armainvilliers  
60 Rue de Maison Rouge  
77220 Gretz-Armainvilliers  
Francia

Il vettore del Commerciante deve fissare un appuntamento con il Magazzino per riservare uno slot per il ricevimento del suo carico. Questa prenotazione deve essere effettuata tramite lo strumento Optidock e anticipatamente entro 48 ore (quarantotto ore).

Le istruzioni relative all'uso dello strumento Optidock, reperibili dal Commerciante e dai suoi vettori nel presente documento, sono riportate nell'**Allegato 1** dei S.O.P.

Gli appuntamenti in Magazzino (data e ora) saranno fissati in base alla capacità di accoglienza con le seguenti regole:

- Se la capacità lo consente, il Provider accetterà la data e l'ora proposte dal vettore del Commerciante;
- Salvo urgenza e in caso di saturazione della capacità ricettiva nel giorno prescelto, il Provider proporrà una data di ricevimento entro +/- 24 ore (entro più o meno ventiquattro ore) dalla data richiesta dal vettore del Commerciante;
- Nel caso in cui sia prevista più di una consegna al mese e per Commerciante, e la capacità di ricevimento sia satura, potrà essere proposta una data di ricevimento entro +/- 24 ore (più o meno 24 ore) dalla data richiesta dal vettore del Commerciante;
- D'altra parte, nel caso in cui più del 40% (quaranta per cento) delle consegne siano state prenotate nello stesso giorno, il Provider potrà posticipare l'appuntamento a +/- 72 (più o meno settantadue ore).

Nessuna consegna al Magazzino può avvenire senza previo appuntamento.

Il vettore del Commerciante deve presentarsi alle date e agli orari concordati presso il Magazzino con i seguenti documenti:

- Bolla di consegna;
- Distinta colli;
- Lettera di vettura;
- Condizioni di scarico pallet (se necessario).

Il Commerciante è informato che il Fornitore si riserva il diritto di rifiutare lo scarico e lo stoccaggio dei Prodotti presso il Magazzino:

- in assenza di appuntamento preso dal vettore del Commerciante;
- in caso di ritardo da parte del vettore del Commerciante superiore a un'ora (1).

In questi casi, le spese di reindirizzamento dei Prodotti ai magazzini del Commerciante da parte del suo vettore saranno a carico del Commerciante.

### **5.3. Scarico**

#### **5.3.1. Modalità e condizioni di scarico**

Lo scarico dei Prodotti sarà effettuato dal Provider.

All'arrivo del camion del vettore del Commerciante, prima di scaricare il camion il Provider verificherà che il vettore abbia i documenti di trasporto e di accompagnamento richiesti (articolo 5.1 della SOP) e quindi, prima di spuntare la Lettera di vettura in assenza anomalia, verificherà la corrispondenza dei documenti con il carico ricevuto.

In fase di scarico verrà effettuato un controllo qualitativo e quantitativo da parte del Provider. Tale controllo riguarderà in particolare:

- lo stato apparente di Pallet, Colli e/o Prodotti e del loro imballaggio,
- i quantitativi.

Il Provider spunterà la Lettera di vettura per giustificare la consegna dei Prodotti o esprimerà delle riserve nei confronti delle Unità di movimentazione trasportate.

#### **5.3.2. Anomalie riscontrate durante lo scarico**

In caso di consegna non conforme (inaccessibilità dei Prodotti del Commerciante, rischi per la sicurezza, presenza di Prodotti o Colli troppo danneggiati per essere inclusi nelle giacenza, ecc.), il Provider avrà facoltà di rifiutare lo scarico del camion e ne informerà Il Commerciante (mediante una descrizione della non conformità e foto).

In tal caso, le spese di reindirizzamento dei Prodotti ai magazzini del Commerciante da parte del suo vettore saranno a carico del Commerciante.

### **5.4. Ricevimento dei Prodotti**

#### **5.4.1. Modalità di ricevimento dei Prodotti**

Al ricevimento dei Prodotti:

- Il Provider effettuerà un controllo qualitativo e quantitativo a campione;
- La misurazione sarà effettuata durante il primo ricevimento dei Prodotti.

L'ispezione sarà effettuata senza aprire l'imballaggio dei Prodotti. Pertanto, l'imballaggio non verrà aperto al fine di identificare un codice a barre sul Prodotto stesso (indipendentemente dal fatto che il codice a barre sia leggibile o meno).

Il Commerciante potrà accertarsi del corretto ricevimento dei Prodotti e del loro stoccaggio nella sua Toolbox entro 48 ore (quarantotto ore) salvo anomalie, danni o mancanti.

#### **5.4.2. Anomalie rilevate al ricevimento dei Prodotti**

Il Provider verificherà le merci ricevute (aspetto esterno, quantità) rispetto alle Bolle di Consegna e formulerà tutte le riserve atte a salvaguardare i diritti del Commerciante preso i vettori da esso prescelti in conformità a quanto previsto dall'articolo L 133-3 del Codice Commerciale per il trasporto nazionale e dall'articolo 30 della Convenzione sul Contratto per il Trasporto Internazionale di Merci su Strada (CMR) per il trasporto internazionale.

Il Provider informerà il Commerciante, immediatamente e entro (2) due giorni lavorativi dal ricevimento via e-mail (o qualsiasi altro mezzo di comunicazione) di tali riserve o proteste, essendo responsabilità del Commerciante proporre ricorso nei confronti del vettore da lui nominato.

Il Provider si riserva il diritto di rifiutare lo stoccaggio in Magazzino di Prodotti non conformi alla procedura descritta nelle presenti S.O.P. e in particolare:

- prodotti non imballati o mal imballati, in particolare per i Prodotti fragili e/o pericolosi;
- Prodotti non previsti negli ordini di fornitura;
- Prodotti in eccedenza;
- I Prodotti sponsorizzati;
- prodotti le cui etichette sono illeggibili o errate;
- i Prodotti il cui imballaggio non è corretto (il contenitore non corrisponde al contenuto).

In tutti i casi sopra elencati, i Prodotti saranno isolati all'interno del Magazzino in area di quarantena e il Provider contatterà il Commerciante per decidere il destino di tali Prodotti.

Potrà scegliere tra le due seguenti opzioni:

- distruzione dei Prodotti alle tariffe specificate nella Griglia tariffaria allegata al Modulo di Adesione;
- reindirizzamento dei Prodotti ai magazzini del Commerciante, a spese del Commerciante.

Il Provider non può in nessun caso essere ritenuto responsabile per eventuali mancanze rilevate rispetto alla Bolla di consegna dopo lo scarico, su un'Unità di movimentazione (UM) in buone condizioni. Analogamente, non può essere ritenuto responsabile per Prodotti difettosi il cui imballaggio non sia danneggiato (rottura occulta).

#### **5.5. Danni causati ai Prodotti dal Provider durante lo scarico e/o il ricevimento**

In caso di danni causati ai Prodotti durante le operazioni di scarico da parte del Provider, o durante lo stoccaggio e le operazioni di preparazione degli ordini, tali Prodotti saranno isolati in un'area di quarantena. Il Provider sarà ritenuto responsabile per i suddetti danni riscontrati e il Commerciante sarà risarcito con le modalità previste dall'articolo 7 delle SOP.

## **6. Stoccaggio dei Prodotti**

I Prodotti sono stoccati per l'intera durata del contratto dal Provider che si impegna a custodirli.

### **6.1. Inventario**

Due (2) volte l'anno sarà effettuato presso il Magazzino un inventario, le cui date esatte saranno comunicate in anticipo al Commerciante:

- il revisore contabile del Commerciante potrà partecipare a condizione di aver informato il Provider almeno due (2) mesi prima della data dell'inventario;
- un rapporto dettagliato di inventario sarà comunicato al Commerciante.

### **6.2. Condizioni e modalità della rimozione dallo stock**

I Prodotti saranno rimossi dallo stock nei seguenti casi:

- Vendita del Prodotto attraverso la Piattaforma ManoMano per la consegna agli Acquirenti;
- Su espressa richiesta del Commerciante;
- Prodotti con la OUD e/o LCD di durata inferiore a tre (3) mesi;
- Risoluzione delle Condizioni Generali e/o del Contratto di Sottoscrizione alla Piattaforma stipulato con Il Commerciante ;
- Rimozione dai riferimenti dei Prodotti del Commerciante da parte del Provider.

Fatta eccezione per i casi in cui la rimozione dallo stock risulti da una vendita effettuata tramite la Piattaforma ManoMano, le spese di rimozione dallo stock saranno fatturate al Commerciante in base allo Schema tariffario allegato al Modulo di adesione. Il Commerciante sarà tenuto a nominare un vettore per organizzare il recupero dei propri Prodotti e il loro reindirizzamento ai propri magazzini.

I tempi e le condizioni per la rimozione dallo stock saranno inviati al Commerciante al ricevimento della sua richiesta, da inviare via e-mail al Provider al seguente indirizzo: [logistique@manomano.com](mailto:logistique@manomano.com).

I costi di stoccaggio saranno dovuti fino a quando i Prodotti non saranno effettivamente rimossi dal Magazzino.

## **7. Risarcimento di danni o perdite subiti dai Prodotti dopo lo stoccaggio**

### **7.1. Risarcimento di danni o perdite subiti dai Prodotti del Commerciante durante lo stoccaggio**

Per lo stoccaggio e il trattamento di tali Prodotti sarà riservata un'area "contestazione stock".

I danni o le perdite subiti nel Magazzino saranno risarciti dal Provider al Commerciante in base prezzo al netto di imposte della loro vendita sulla Piattaforma ManoMano, al netto della commissione riscossa da ManoMano ai sensi del Contratto di Abbonamento alla Piattaforma nonché delle spese di spedizione che sarebbero state fatturate ai sensi del presente documento se i Prodotti fossero stati spediti agli Acquirenti che hanno trasmesso l'Ordine.

### **7.2. Risarcimento di danni o perdite subiti dai Prodotti del Commerciante durante il trasporto**

Nel caso in cui si verificano danni, prodotti mancanti o ritardi durante il trasporto dei Prodotti all'Acquirente, il risarcimento del Commerciante avverrà secondo le condizioni di risarcimento dei Vettori di seguito dettagliate.

Le Condizioni generali dei vettori potranno essere inviate al Commerciante su semplice richiesta indirizzata a [transport@manomano.com](mailto:transport@manomano.com).

#### **7.2.1. DPD**

In caso di perdita, perdita parziale, avaria o danno materiale durante il trasporto con conseguente distruzione totale o parziale dei Colli e dei Prodotti affidati, qualora sia accertata la responsabilità del Provider o dei suoi addetti, il Commerciante sarà risarcito fino a un massimo di €33 per chilogrammo di peso lordo della merce mancante o danneggiata per ciascuno degli oggetti compresi nella spedizione, senza poter superare alcun peso, natura e dimensioni, €1.000 per Collo smarrito - o unità di carico - incompleto o danneggiato per i Prodotti.

Tale risarcimento non copre le spese di trasporto.

#### **7.2.2. VIR**

In caso di un Prodotto rotto o mancante attribuibile al Provider o al suo addetto, il Commerciante sarà risarcito fino al 75% imposte incluse (settantacinque per cento imposte incluse) del prezzo al pubblico incluse le imposte (imposte incluse). Questo prezzo include il Prodotto e le spese di trasporto.

La società VIR TRANSPORT diventerà quindi proprietaria del Prodotto e sarà libera di disporne.

### **7.2.3. Punto raccolta Colli e Punto raccolta Colli Home**

Il Provider verserà al Commerciante un risarcimento in riparazione di tutti i danni materiali e diretti giustificati per i quali lui o i suoi addetti fossero legalmente responsabili, derivanti dalla perdita totale o parziale o dal danno al Prodotto senza restituzione del Prodotto.

Tuttavia, le conseguenze della responsabilità e della garanzia del Provider e dei suoi addetti saranno espressamente limitate cumulativamente come segue: il risarcimento non potrà superare ventitré (23) Euro per chilogrammo di peso lordo delle merci mancanti o danneggiate per ogni Collo, senza poter superare il massimale di quattrocentosessanta (460) Euro per Collo e fino a quattro (4) Colli per spedizione (vale a dire un totale di milleottocentoquaranta (1.840) Euro) ed entro il limite del valore di vendita esclusa l'imposta sulla spedizione.

Tale risarcimento non copre le spese di trasporto.

### **7.2.4. Colissimo e Lettera monitorata**

In caso di danno giustificato derivante dalla perdita o dal danneggiamento del Collo per il quale sia provata la responsabilità del Provider o dei suoi addetti, il Commerciante può beneficiare, su richiesta, di un risarcimento tuttavia limitato a ventitré (23) euro al chilo in proporzione al peso del Collo.

## **8. Procedura di reso del cliente**

I prodotti resi dall'Acquirente saranno sempre inviati direttamente al Commerciante, salvo:

- i. nei casi in cui il Commerciante abbia sottoscritto una delle opzioni di gestione dei resi proposte dal Provider nell'ambito del Servizio FULFILLMENT, come descritto nell'**Allegato 2** del presente documento;
- ii. nei seguenti casi in cui i Prodotti possono essere restituiti al Magazzino del Provider:
  - Restituzione con il codice NPAI - Non risiede all'indirizzo indicato (NPAI), precisando che il Vettore non ha trovato l'indirizzo dell'Acquirente;
  - L'Acquirente rifiuta la consegna o non accetta la consegna presso un punto raccolta;
  - L'Acquirente restituisce erroneamente il Prodotto al Magazzino del Provider (esercizio del diritto di recesso, prodotto difettoso).

In caso di reso con il codice NPAI o rifiuto di consegna da parte dell'Acquirente, i Prodotti saranno rimessi in stock presso il Magazzino, salvo diverse indicazioni espresse contrarie del Commerciante.

In caso di erronea restituzione del Prodotto da parte dell'Acquirente al Magazzino (caso di esercizio del diritto di recesso o di prodotti difettosi), il Prodotto sarà isolato nel Magazzino in area di quarantena e il Provider contatterà il Commerciante di decidere in merito al destino di questo Prodotto.

Il Commerciante avrà la possibilità di scegliere tra le seguenti tre opzioni:

- distruzione dei Prodotti alle tariffe specificate nella Griglia tariffaria allegata al Modulo di Adesione;
- rimessa in stock del Prodotto all'interno del Magazzino;
- reindirizzamento dei Prodotti ai magazzini del Commerciante, a spese del Commerciante.

Nel caso di un Prodotto che non possa essere rimesso in vendita, il Commerciante dovrà:

- informare il Provider della sorte del Prodotto via e-mail entro sette (7) giorni di calendario dalla notifica del Provider;
- se opta per il ritiro del Prodotto, ritirarlo entro quattordici (14) giorni lavorativi da tale comunicazione.

In assenza di istruzioni da parte del Commerciante entro il suddetto periodo di sette (7) giorni di calendario o di ritiro effettivo del Prodotto da parte del Commerciante entro il suddetto periodo di quattordici (14) giorni lavorativi, il Provider potrà liberamente disporre del Prodotto (in particolare distruggerlo, darlo o rivenderlo), il che il Commerciante riconosce e accetta.

Nel caso in cui il Commerciante non possa ritirare il Prodotto entro i quattordici (14) giorni di calendario di cui sopra e ne abbia informato il Provider, il Commerciante è informato che decorso tale termine quattordici (14) giorni, ogni giorno aggiuntivo di stoccaggio gli sarà fatturato alle tariffe stabilite nel Programma tariffario.

## **Appendice 1 Guida per l'utente di Optidock Portal**

<https://drive.google.com/open?id=1zp5QWB3NLGa0lOpQgtPK5kQgWvDuUjrx>

## **Appendice 2 Servizi opzionali di gestione dei resi**

Se lo desidera, il Commerciante può abbonarsi ai servizi di gestione dei resi proposti dal Provider descritti di seguito (di seguito il "Servizio di gestione dei resi").

Si precisa che il Servizio di gestione dei resi fornito dal Provider al Commerciante coprirà tutti i casi di reso di Prodotti da parte degli Acquirenti per i seguenti motivi:

- esercizio del diritto di recesso;
- Prodotti difettosi;
- Prodotti non conformi;
- assistenza post-vendita.

### **1. Modalità di trattamento delle richieste di resi degli Acquirenti**

Per tutti gli Ordini effettuati presso il Commerciante e spediti dal Provider, il servizio clienti del Provider gestirà i resi dei Prodotti direttamente con gli Acquirenti, come segue.

Servizio clienti del Provider:

- accoglierà direttamente ogni richiesta di reso effettuata da un Acquirente;
- informerà l'Acquirente dei metodi di prelievo applicabili al suo Prodotto (deposito presso punto raccolta o ritiro a domicilio).

### **2. Metodi di prelievo dei Prodotti**

Il Servizio Clienti del Provider invierà all'Acquirente un'etichetta pre-pagata per il deposito del Prodotto presso il punto raccolta entro quattordici (14 giorni) per Prodotti di peso inferiore o uguale a venti chili (20 kg) e che rispettino le seguenti dimensioni:

- Altezza + larghezza + lunghezza inferiore o pari a 170 cm
- Lunghezza inferiore a 130 cm.

Il Provider contatterà l'Acquirente per informarlo dei costi di reso del Prodotto se tali costi sono a carico dell'Acquirente (ad esempio in caso di recesso).

Per Prodotti fuori misura o in caso di reso di più Prodotti il cui peso complessivo superi i venti chilogrammi (20 kg): il Provider contatterà l'Acquirente per:

- fissare un appuntamento presso il suo domicilio per procedere al prelievo del Prodotto tramite il proprio Vettore;
- informarlo dei costi di reso del Prodotto qualora tali costi siano a carico dell'Acquirente (in caso di recesso, ad esempio).

### **3. Trattamento dei Prodotti nel Magazzino**

Al ricevimento del Prodotto presso il Magazzino, il Provider verifica le condizioni del Prodotto e dell'imballaggio.

### **3.1. Prodotti resi in Magazzino nell'ambito di un recesso o per non conformità con l'Ordine**

Se le condizioni del Prodotto e il suo imballaggio consentono di rimettere il Prodotto in vendita, il Prodotto sarà reintegrato nello stock del Commerciante presso il Magazzino.

Se il Prodotto è stato danneggiato dall'Acquirente o maneggiato più del necessario, il Provider ne informerà il Commerciante affinché decida se intende contestare il recesso dell'Acquirente ed effettuare una perizia.

Se le condizioni dell'imballaggio del Prodotto non consentono la rimessa in vendita (imballaggio aperto o danneggiato), il Prodotto sarà isolato nel Magazzino. Il Provider ne informerà via e-mail il Commerciante che dovrà:

- informarlo sulla sorte del Prodotto (ritiro, distruzione, ecc.) entro sette (7) giorni di calendario dalla notifica del Provider;
- se opta per il ritiro del Prodotto, provvedervi entro quattordici (14) giorni di calendario successivi a detta comunicazione.

In assenza di istruzioni del Commerciante entro il suddetto periodo di sette (7) giorni di calendario o l'effettivo ritiro del Prodotto da parte del Commerciante entro il suddetto periodo di quattordici (14) giorni di calendario, il Provider può liberamente disporre del Prodotto (in particolare distruggerlo, offrirlo o rivenderlo), il che il Commerciante riconosce e accetta.

Nel caso in cui il Commerciante non possa recuperare il Prodotto entro i quattordici (14) giorni di calendario di cui sopra e ne abbia informato il Provider, il Commerciante è informato che decorso tale termine quattordici (14) giorni, ogni giorno aggiuntivo di stoccaggio gli sarà fatturato alle tariffe stabilite nel Programma tariffario.

### **3.2. Prodotti resi al Magazzino per difettosità**

Se il Prodotto viene restituito per difettosità, il Prodotto sarà isolato nel Magazzino e il Provider informerà via e-mail il Commerciante che dovrà:

- informarlo via e-mail sulla sorte del Prodotto (ripresa, distruzione, ecc.) entro sette (7) giorni di calendario dalla notifica del Provider;
- se opta per il ritiro del Prodotto, provvedervi entro quattordici (14) giorni di calendario successivi a detta comunicazione.

In assenza di istruzioni da parte del Commerciante entro il suddetto periodo di sette (7) giorni di calendario o l'effettiva restituzione del Prodotto da parte del Commerciante entro il suddetto periodo di quattordici (14) giorni di calendario, il Provider può liberamente disporre del Prodotto (in particolare distruggerlo, offrirlo o rivenderlo), il che il Commerciante riconosce e accetta.

Nel caso in cui il Commerciante non possa recuperare il Prodotto entro i quattordici (14) giorni di calendario di cui sopra e ne abbia informato il Provider, il Commerciante è informato che decorso tale termine quattordici (14) giorni, ogni giorno aggiuntivo di stoccaggio gli sarà fatturato alle tariffe stabilite nel Programma tariffario.

#### **4. Rimborso**

##### **4.1. Prodotti resi al Magazzino nell'ambito di un recesso o per non conformità con l'Ordine**

Se il Prodotto reso per non conformità con l'Ordine è in condizioni di essere rimesso in vendita, il Provider dovrà, per conto del Commerciante, rimborsare il Prodotto (comprese le spese di consegna e resi) agli Acquirenti entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto.

Se il Prodotto restituito nell'ambito di un recesso è in condizioni di essere rimesso in vendita, il Provider dovrà, per conto del Commerciante, rimborsare il Prodotto (prezzo del Prodotto e costi di consegna inclusi, esclusi i costi di reso del Prodotto) agli Acquirenti entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto.

Se non è in condizioni di essere rimesso in vendita, il Commerciante potrà, a sua discrezione, (i) accettare che il Provider rimborsi il Prodotto in tutto o in parte dall'Acquirente o (ii) recuperare il Prodotto al fine di effettuare una perizia.

Nel caso in cui il Commerciante accetti che il Provider effettui il rimborso, tale rimborso avverrà entro quattordici (14) giorni dal ricevimento del Prodotto presso il Magazzino.

##### **4.2. Prodotti resi in Magazzino per difettosità**

Se il Commerciante non desidera ritirare il Prodotto per effettuare una perizia, il Provider dovrà, per conto del Commerciante, rimborsare il Prodotto per intero (prezzo del Prodotto, spese di consegna e reso incluse) all'Acquirente entro quattordici (14) giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto in Magazzino, salvo che l'Acquirente non chieda la riparazione o la sostituzione del Prodotto.

#### **4. Condizioni tariffarie del servizio di gestione dei resi fornito dal Provider**

In caso di abbonamento al Servizio di gestione dei resi fornito dal Provider, il Commerciante è informato che dovrà pagare le tariffe stabilite nello Schema tariffario allegato al Modulo di Adesione.