

Informazioni Consumatori

Le presenti informazioni sono consultabili direttamente da tutti gli Utenti del sito www.manomano.it.

I termini indicati di seguito con l'iniziale maiuscola hanno il significato loro attribuito nelle Condizioni generali d'uso della Piattaforma, consultabili sulla stessa.

Modalità di pubblicazione, rimozione e classificazione dei Commercianti e dei Prodotti

1. Condizioni di pubblicazione e rimozione dei Commercianti

1.1. Condizioni di pubblicazione

Per ottenere la pubblicazione sulla Piattaforma, i Commercianti devono sottoscrivere un abbonamento mensile e una commissione su ogni vendita di Prodotto effettuata.

Devono anche rispettare diversi criteri:

- essere un venditore professionista di articoli per fai da te, giardinaggio, decorazione, arredamento o prodotti per animali domestici;
- soddisfare i criteri di qualità in termini di tempi di consegna, politica dei resi, gestione delle relazioni con i clienti e, in particolare, gestione delle controversie con gli Acquirenti;
- offrire prodotti a prezzi ragionevoli;
- rispettare le normative vigenti applicabili, in particolare per quanto riguarda le vendite a distanza;
- rispettare le Condizioni Generali di Utilizzo della Piattaforma.

Solo i Commercianti che rispettano questi criteri sono autorizzati ad essere pubblicati sulla Piattaforma e a commercializzare i loro Prodotti.

1.2. Condizioni di rimozione

ManoMano si riserva il diritto di rimuovere dalla Piattaforma un Commerciante che non soddisfi più i criteri di pubblicazione.

ManoMano si riserva il diritto di rimuovere dalla Piattaforma un Commerciante:

- che non rispetti le normative applicabili;
- che non rispetti le Condizioni Generali di Utilizzo della Piattaforma;
- la cui politica di consegna non soddisfi i criteri di qualità richiesti (frequenti ritardi di consegna, prodotti consegnati danneggiati, ecc.);
- il cui servizio post-vendita non presenti i criteri di qualità richiesti (tempi di trattamento delle richieste troppo lunghi, mancanza di cordialità nel tono delle comunicazioni, ecc.);
- che tenti di eludere il sistema di fatturazione e di pagamento della Piattaforma;
- che utilizzi i dati personali degli Acquirenti per finalità diverse dalla gestione e dall'evasione degli Ordini effettuati all'interno della Piattaforma.

2. Criteri di pubblicazione e rimozione dei Prodotti

I prodotti pubblicati sulla Piattaforma sono scelti e messi online dai Commercianti.

Solo i Prodotti per fai da te, giardinaggio, decorazione, arredamento e per animali domestici possono essere commercializzati sulla piattaforma.

ManoMano si riserva il diritto di rimuovere dalla Piattaforma le offerte di Prodotti:

- la cui commercializzazione sia vietata o illecita, in particolare se sono contraffatti o pregiudicano i diritti di terzi o gli accordi di distribuzione o sono contrari al buon costume;
- che presentino un pericolo per la salute, la sicurezza o l'ambiente, in particolare i Prodotti che sono stati oggetto di un richiamo da parte delle autorità o del produttore;
- dei Commercianti che sono stati rimossi dalla Piattaforma;
- non appartenenti ai settori del fai da te, del giardinaggio, della decorazione, dell'arredamento o degli articoli per animali domestici.

3. Visualizzazione delle offerte dei Commercianti

ManoMano mette in relazione gli Acquirenti con i Commercianti. È possibile che all'Acquirente vengano proposte sulla stessa Scheda Prodotto diverse offerte simili provenienti da diversi Commercianti.

Il Commerciante presente nella Scheda Prodotto viene selezionato di default secondo algoritmi di apprendimento automatico tenendo conto dei seguenti criteri: il prezzo del Prodotto (inclusi i costi di consegna), i tempi di consegna, la consegna gratuita e l'indicatore di qualità del Commerciante.

4. Criteri di classificazione dei Prodotti

I Prodotti sono classificati per default all'interno della Piattaforma **(4.1.)**.

Alcuni Prodotti possono essere promossi sulla homepage, su pagine annesse o nei risultati di ricerca della Piattaforma nell'ambito di partnership commerciali **(4.2.)** o su iniziativa di ManoMano **(4.3.)**.

4.1. Classificazione per default dei Prodotti

In questa sezione sono illustrati i principali parametri dei criteri di Classificazione per default dei Prodotti. Tuttavia ManoMano si riserva il diritto di aggiornare questi criteri o di aggiungerne altri.

Ogni Prodotto sulla Piattaforma è pubblicato in una categoria di Prodotti (ad esempio: trapani, piscine, ecc.).

Per ciascuna categoria, i prodotti che appaiono nei risultati di ricerca sono classificati per default secondo un algoritmo di apprendimento automatico che tiene conto dei seguenti criteri (in ordine di importanza):

- il numero di ordini / la cronologia delle vendite del Prodotto (prodotto più venduto);
- il numero di aggiunte al carrello del Prodotto;
- il numero di visualizzazioni precedenti del Prodotto;
- gli elementi annessi al Prodotto che influenzano l'acquisto (come il prezzo, i tempi di consegna, la valutazione, il numero di recensioni) e la loro evoluzione (come l'aumento o la diminuzione del prezzo, dei tempi di consegna, della valutazione).

Questa classifica è realizzata per default al fine di evidenziare i prodotti più popolari e corrisponde al criterio di filtraggio dei risultati di ricerca denominato "Rilevanza" sulla Piattaforma.

Queste classifiche vengono modificate se la categoria Prodotto contiene Prodotti spediti da ManoMano (vedere il punto 4.2.1. Prodotti spediti da ManoMano).

L'Acquirente può anche, se lo desidera, perfezionare la sua ricerca ordinando i risultati sulla base dei seguenti altri criteri:

- Dal più costoso al meno costoso ("Prezzo decrescente");
- Dal meno costoso al più costoso ("Prezzo crescente");
- Valutazione dei prodotti da parte degli Acquirenti ("Migliori valutazioni").

I Prodotti saranno quindi classificati nei risultati di ricerca in base al criterio di pubblicazione selezionato.

4.2. Evidenziazione dei Prodotti nell'ambito di partnership commerciali

4.2.1. Prodotti spediti da ManoMano

ManoMano offre ai Commercianti un proprio servizio logistico chiamato "Mano Fulfillment" affinché tutti i clienti possano beneficiare di una consegna rapida, flessibile, affidabile e innovativa.

Per ciascuna categoria di Prodotto, i Prodotti spediti da ManoMano sono evidenziati nei risultati di ricerca della Piattaforma, secondo le regole descritte di seguito. La menzione "Spedito da ManoMano" permette di identificare questi Prodotti nei risultati di ricerca della Piattaforma.

I Prodotti spediti da ManoMano sono mostrati 5 posizioni più in alto nei risultati di ricerca della Piattaforma secondo la classificazione per default effettuata dai nostri algoritmi di apprendimento automatico (vedere il punto 4.1 Classificazione per default dei Prodotti).

Se i Prodotti figurano già nei primi 5 risultati di ricerca, i Prodotti spediti da ManoMano saranno fatti avanzare di una posizione, a meno che i Prodotti non siano già in prima posizione o i Prodotti che li precedono siano altri Prodotti spediti da ManoMano.

Se la categoria di Prodotti non contiene Prodotti spediti da ManoMano, si applicano le regole di visualizzazione dei prodotti per default (vedere il punto 4.1. Classificazione per default dei Prodotti).

4.2.2. Pubblicità

Alcuni Prodotti possono essere evidenziati sulla homepage della Piattaforma nell'ambito di partnership commerciali stipulate con Commercianti o partner.

Tale partnership è indicata sulla Piattaforma con la menzione "Pubblicità".

4.2.3. Prodotti sponsorizzati

I Commercianti possono sottoscrivere un servizio opzionale a pagamento che consente loro di mettere in evidenza i propri Prodotti attraverso un algoritmo che abbina i Prodotti alle richieste degli Utenti e alle categorie di Prodotti.

I Prodotti evidenziati sono pubblicati con la menzione "Sponsorizzato". Appaiono nelle prime pagine dei risultati di ricerca, nelle pagine delle categorie di Prodotti e/o nelle pagine dei Prodotti.

4.3. Evidenziazione dei Prodotti su iniziativa di ManoMano

4.3.1. Prodotti "Migliori Vendite"

I Prodotti evidenziati con la menzione "Migliori Vendite" corrispondono ai Prodotti che hanno ottenuto il punteggio più alto dell'algoritmo di classificazione dei Prodotti rispetto al criterio del volume delle vendite.

Questa evidenziazione nei risultati di ricerca della Piattaforma è data per default dall'algoritmo.

4.3.2. Prodotti "Promo"

I Prodotti evidenziati con la menzione "Promo" corrispondono ai Prodotti che sono (i) attualmente in promozione sulla Piattaforma, (ii) la cui consegna è gratuita, e (iii) il cui prezzo di vendita è competitivo.

4.3.3. Prodotti che appaiono sulla pagina "Grandi occasioni"

I Prodotti che appaiono sulla pagina "Grandi occasioni" della Piattaforma sono i seguenti:

- tutti i Prodotti attualmente in promozione su tutta la Piattaforma; e
- tutti i Prodotti la cui consegna è gratuita e il cui prezzo è competitivo.

Informazioni relative alle recensioni postate sulla Piattaforma

Recensioni postate dagli Acquirenti

1. Chi può pubblicare una recensione?

Solo gli Acquirenti che hanno effettuato un Ordine sulla Piattaforma possono lasciare una recensione sulla consegna e/o sul/i Prodotto/i acquistato/i.

Per lasciare una recensione, l'Acquirente deve aver effettuato in precedenza l'accesso al proprio Account Personale.

2. Come si lascia una recensione?

L'Acquirente può lasciare una recensione:

- direttamente dal proprio Account Personale, cliccando sulla sezione "I miei ordini" quindi sul pulsante "Lascia una recensione per il prodotto e/o la consegna", oppure cliccando sulla sezione "Recensioni Prodotti";
- dopo aver ricevuto l'email di invito alla recensione inviata da ManoMano all'Acquirente e in seguito alla ricezione dell'Ordine, cliccando sul link contenuto nell'email che conduce al modulo di raccolta delle recensioni.

3. Quali tipi di recensioni può lasciare un Acquirente?

3.1. Una recensione sulla consegna

L'Acquirente può lasciare una recensione relativa alla sua esperienza di consegna come segue:

- L'Acquirente assegna un punteggio complessivo su una scala da 1 a 5 (1 è il punteggio minimo e 5 è il punteggio massimo);
- L'Acquirente che assegna una valutazione inferiore o uguale a 3 su 5 può allegare alla sua valutazione un commento sulla sua esperienza di consegna.

3.2. Una recensione del/i Prodotto/i acquistato/i

L'Acquirente può lasciare una recensione relativa alle caratteristiche e alle qualità essenziali del Prodotto come segue:

- L'Acquirente assegna un punteggio complessivo su una scala da 1 a 5 (1 è il punteggio minimo e 5 è il punteggio massimo);
- L'Acquirente può allegare alla sua valutazione complessiva un commento sul suo apprezzamento del Prodotto;
- L'Acquirente può assegnare valutazioni specifiche al Prodotto (ad esempio durata della batteria, rumorosità, ecc.).
- Per illustrare una recensione di un Prodotto, l'Acquirente può caricare una o più fotografie del suo Prodotto.

3.3. Condizioni speciali per il download di fotografie

L'Acquirente che carica una o più fotografie sulla Piattaforma dichiara di essere l'unico autore e titolare dei diritti di proprietà intellettuale allegati ad ogni fotografia. L'Acquirente garantisce che la fotografia non viola alcun diritto di proprietà intellettuale o qualsiasi altro diritto di terzi.

Caricando la propria fotografia sulla Piattaforma, l'Acquirente concede a ManoMano il diritto di riprodurre, rappresentare, modificare, adattare e sfruttare in tutto o in parte la fotografia, con qualsiasi mezzo tecnico e/o digitale finora conosciuto o sconosciuto, in qualsiasi formato e su qualsiasi tipo di supporto.

Con questo trasferimento, ManoMano è in particolare autorizzato a riprodurre e sfruttare pubblicamente la fotografia sui seguenti media:

- Siti web di proprietà di ManoMano (manomano.fr, manomano.it, manomano.es, manomano.de, manomano.co.uk, blog.manomano.fr, blog.manomano.it, blog.manomano.es, blog.manomano.de, blog.manomano.co.uk);

- I social network di ManoMano (Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest o qualsiasi altro social network).

Questo trasferimento dei diritti economici è concesso a titolo gratuito e non esclusivo, per tutto il mondo e per tutta la durata legale della protezione dei diritti di proprietà intellettuale dal momento in cui l'Acquirente scarica la fotografia.

4. Quali sono i criteri di classificazione e le modalità di visualizzazione delle recensioni pubblicate sulla Piattaforma?

Solo le recensioni relative ai Prodotti acquistati sono pubblicate sulla Piattaforma.

Le recensioni vengono visualizzate in ordine cronologico, dalla più recente alla meno recente.

Le recensioni possono essere filtrate in base alle valutazioni assegnate al Prodotto dagli Acquirenti.

5. A fronte delle recensioni viene riconosciuto un corrispettivo?

ManoMano intende incoraggiare gli Acquirenti a pubblicare delle recensioni sui Prodotti proposti sulla Piattaforma e pertanto, offre dei buoni di acquisto da poter utilizzare per gli acquisti successivi.

La pubblicazione di queste recensioni è accompagnata dalla dicitura. "Recensione ottenuta a fronte di un'offerta promozionale".

6. Come vengono controllate le recensioni da ManoMano?

6.1. Controllo delle valutazioni e dei commenti

Le valutazioni e i commenti lasciati dagli Acquirenti sono pubblicati direttamente sulla Piattaforma.

Se un commento contiene un termine illecito (volgare, offensivo, ecc.), il termine viene automaticamente mascherato con asterischi.

ManoMano esercita quindi un controllo manuale delle valutazioni e dei commenti dopo la pubblicazione.

Un commento può essere rimosso dalla Piattaforma se ManoMano lo ritiene in contrasto con la politica sulle recensioni di ManoMano (vedere l'articolo 7 di seguito). In questo caso, la recensione viene completamente rimossa dalla Piattaforma (valutazione, commento e fotografia/e inclusi).

6.2. Controllo delle fotografie dei Prodotti

Le fotografie del Prodotto che illustrano le valutazioni e i commenti presentati dall'Acquirente non sono pubblicate direttamente sulla Piattaforma.

ManoMano esercita un controllo manuale delle fotografie prima della pubblicazione.

Una fotografia non viene pubblicata sulla Piattaforma se ManoMano la ritiene in contrasto con la politica sulle recensioni di ManoMano (vedere l'articolo 7 di seguito). In questo caso, la recensione viene completamente rimossa dalla Piattaforma (valutazione, commento e fotografia/e inclusi).

7. Quali sono i casi in cui ManoMano può decidere di non pubblicare o rimuovere una recensione dalla Piattaforma (valutazione, commento, fotografia/e)?

ManoMano può decidere di non pubblicare o rimuovere in qualsiasi momento una recensione lasciata da un Acquirente nei seguenti casi:

- **La recensione non riguarda il Prodotto:** ad esempio, la recensione contiene un commento o una fotografia relativa al Commerciante, alla consegna, a ManoMano, a un altro Prodotto, ecc.
- **La recensione riporta un problema di servizio prima/dopo la vendita o la natura pericolosa o illegale del Prodotto:** la recensione contiene ad esempio un commento o una fotografia relativa a un problema di danni relativo alla consegna del Prodotto, alla non conformità del Prodotto alla normativa in vigore, ecc.

Per notificare uno dei casi sopra menzionati, l'Acquirente deve contattare direttamente il Servizio Clienti ManoMano.

- **La recensione è poco chiara e/o incoerente:** la recensione contiene, ad esempio, una valutazione negativa mentre il commento è positivo o una fotografia che non rappresenta il Prodotto mentre il commento si riferisce al Prodotto, ecc.
- **La recensione contiene contenuti incomprensibili o di scarsa qualità:** la recensione contiene, ad esempio, un commento incomprensibile o una fotografia sfocata per illustrare il commento sul Prodotto, ecc.
- **La recensione è fuorviante o ingannevole:** la recensione è stata, ad esempio, lasciata dal Commerciante stesso, la recensione è stata lasciata in cambio di un corrispettivo economico quando non è accompagnata dalla menzione di cui all'articolo 5, ecc.
- **La recensione è utilizzata per scopi promozionali o pubblicitari:** la recensione contiene, ad esempio, un commento o una fotografia che promuove un bene, un servizio o una società includendo un numero di telefono, un indirizzo e-mail, un collegamento ipertestuale, ecc.
- **La recensione viola i diritti di terzi:** la recensione contiene, ad esempio, un commento o una fotografia che viola un diritto di proprietà intellettuale, un diritto di proprietà industriale, un diritto della personalità (diritto all'immagine, diritto alla privacy), ecc.
- **La recensione viola la legge o i regolamenti in vigore e/o è contraria all'ordine pubblico e al buon costume:** la recensione contiene, ad esempio, un commento o una fotografia di natura diffamatoria, ingiuriosa, oscena, pornografica, offensiva, violenta o che istiga alla discriminazione, alla violenza politica, razzista, xenofoba, sessista o omofoba, ecc.
- **La recensione contiene dati personali e/o sensibili o informazioni personali e riservate:** l'informativa contiene, ad esempio, un commento o una fotografia contenente un nome o un cognome, un numero d'ordine, un numero di carta di credito, un indirizzo email, ecc.

Quando una recensione viene rimossa dalla Piattaforma, ManoMano informerà via email l'Acquirente di tale rimozione. ManoMano notificherà all'Acquirente la cui recensione non è stata pubblicata i motivi di tale decisione.

ManoMano si riserva il diritto di contattare l'autore della recensione in qualsiasi momento.

8. I Commercianti possono richiedere il ritiro di una recensione?

I Commercianti possono contattare ManoMano per richiedere la rimozione di una recensione dalla Piattaforma se ritengono che quest'ultima contravvenga alla politica sulle recensioni di ManoMano (vedere l'articolo 7 qui sopra).

I Commercianti devono giustificare la loro richiesta di rimozione della recensione. ManoMano si riserva il diritto di rifiutare tali richieste di rimozione.

9. L'Acquirente può modificare le proprie recensioni?

L'Acquirente può modificare la sua recensione sul Prodotto acquistato e/o sulla consegna in qualsiasi momento dal suo Account Personale, cliccando sulla scheda "I miei ordini" e quindi sul pulsante "Modifica la tua recensione del prodotto e/o della consegna", o cliccando sulla scheda "Recensioni prodotti".

10. Le recensioni degli Acquirenti sono tradotte da ManoMano?

Le recensioni sui Prodotti possono essere tradotte nelle lingue dei paesi in cui ManoMano esercita la sua attività.

La traduzione viene eseguita automaticamente attraverso lo strumento informatico di assistenza alla traduzione "Google Traduttore".