

Informazioni Consumatori

La presente sezione indica (i) le informazioni relative al funzionamento della Piattaforma, (ii) le modalità di posizionamento, deindicizzazione e classificazione dei Commercianti e dei Prodotti, e (iii) le informazioni relative alle recensioni pubblicate sulla Piattaforma.

La sezione è direttamente accessibile per qualsiasi Utente della Piattaforma www.manomano.it.

I seguenti termini in maiuscolo corrispondono alla definizione che è contenuta nelle Condizioni Generali di Utilizzo della Piattaforma, accessibili al suo interno.

I. Informazioni sul funzionamento della Piattaforma

1. Persone autorizzate a presentare un'offerta di prodotti

Solo i Commercianti selezionati da ManoMano sono autorizzati a posizionare i loro prodotti sulla Piattaforma. Si tratta esclusivamente di venditori professionisti di attrezzature fai da te, giardinaggio, decorazione, arredamento o prodotti per animali domestici.

I consumatori non sono autorizzati a presentare offerte di Prodotti sulla Piattaforma.

2. Natura del rapporto commerciale

Come indicato nelle Condizioni Generali di Utilizzo della Piattaforma, ManoMano agisce esclusivamente in qualità di intermediario tra Acquirenti e Commercianti.

ManoMano mette quindi a disposizione degli Utenti una piattaforma che consente la conclusione di un contratto di vendita, stipulato esclusivamente tra il Commerciante e l'Acquirente, e che ha per oggetto la vendita di uno o più Prodotti scelti dall'Acquirente sulla Piattaforma.

3. Modalità di pagamento e modalità di gestione della transazione finanziaria

Il prezzo della transazione viene pagato dall'Acquirente a ManoMano.

Il Commerciante autorizza ManoMano a riscuotere, in suo nome e per suo conto, il prezzo totale della transazione, comprese le spese di spedizione. Tale somma sarà versata su un conto dedicato al Commerciante, creato presso l'istituto finanziario scelto da ManoMano, e sarà utilizzata solo ai fini della gestione delle transazioni finanziarie effettuate attraverso la Piattaforma.

ManoMano ha il diritto esclusivo di autorizzare il pagamento dal conto dedicato a favore del Commerciante del Prezzo della transazione.

4. Garanzia di ManoMano

La garanzia commerciale che ManoMano offre agli Acquirenti è definita all'articolo 12 delle Condizioni Generali di Utilizzo di ManoMano, come indicato qui di seguito:

ManoMano ha implementato per gli Acquirenti una garanzia convenzionale, la cosiddetta "Garanzia Cemento", al fine di facilitare la risoluzione di eventuali controversie tra Acquirenti e Commercianti, legate ai seguenti motivi :

- Ordine non convalidato
- Ordine non spedito
- Ordine non consegnato
- Ordine o Prodotto consegnato non conforme, difettoso, incompleto, danneggiato o rotto
- Il Prodotto presenta un difetto di conformità durante l'uso
- Il Commerciante non ha risposto a una richiesta di recesso
- A seguito di un reclamo, l'Acquirente non ha ricevuto il rimborso previsto quando il Prodotto è stato restituito al Commerciante
- A seguito di un reclamo, l'Acquirente non ha ricevuto il Prodotto o il pezzo di ricambio che doveva essergli inviato dal Commerciante
- Fattura non ricevuta o fattura errata.

Le condizioni e le modalità di attivazione e di attuazione della Garanzia Cemento sono descritte nell'Allegato 1 delle presenti CGU.

L'Acquirente è consapevole che la Garanzia Cemento non può essere applicata se:

- le condizioni e le modalità di attivazione e di attuazione della Garanzia Cemento non sono soddisfatte;
- l'Acquirente ha danneggiato il Prodotto;
- il Prodotto è stato perso dopo che l'Acquirente lo ha ricevuto
- il pagamento del Prodotto con carta di pagamento è stato rifiutato dalla banca emittente;
- il Prodotto è stato acquistato in modalità fraudolenta sulla Piattaforma.

5. Informazioni sul sistema interno di gestione dei reclami ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento UE 2019/1150, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online

Nell'ambito del sistema interno di gestione dei reclami, ManoMano ha ricevuto sedici reclami da parte di Commercianti nel 2023, relativi a controversie con i clienti sulla piattaforma manomano.it. Il tempo medio di elaborazione dei reclami è stato di due giorni. Tutti i reclami sono stati gestiti.

II. Modalità di posizionamento, deindicizzazione 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 versare 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 qualsiasi Commerciante che non soddisfi più i criteri di pubblicazione.

ManoMano si riserva il diritto di rimuovere dalla Piattaforma qualsiasi 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, etc.);
- 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, etc.);
- 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 che riguardano Prodotti:

- la cui commercializzazione sia vietata o illecita, in particolare se sono contraffatti, se pregiudicano i diritti di terzi o gli accordi di distribuzione e se 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 per difetto 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 in modo predefinito all'interno della Piattaforma **(4.1.)**.

Alcuni Prodotti possono essere evidenziati sulla home page, nelle 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 predefinita dei Prodotti

I principali parametri dei criteri di classificazione predefiniti dei Prodotti sono spiegati nella presente sezione. Tuttavia ManoMano si riserva il diritto di aggiornare tali criteri o di aggiungerne di nuovi.

Ogni Prodotto sulla Piattaforma è referenziato in una categoria di Prodotti (es.: trapano, piscina, etc.).

Per ciascuna categoria, i Prodotti che appaiono nei risultati di ricerca sono classificati per impostazione predefinita, secondo un algoritmo di apprendimento automatico che tiene conto dei seguenti criteri:

- il numero di ordini / la cronologia delle vendite del Prodotto (prodotto più venduto);
- il numero di vendite precedenti del Prodotto;
- il numero di aggiunte al carrello del Prodotto;
- gli elementi accessori del Prodotto che influenzeranno l'acquisto (come il prezzo, i tempi di consegna, la valutazione, il numero di valutazioni) e le loro evoluzioni (come l'aumento o la diminuzione del prezzo, dei tempi di consegna, delle valutazioni).

Questa classificazione è fatta in modo predefinito al fine di evidenziare i Prodotti più popolari e corrisponde al criterio di cernita dei risultati di ricerca "Rilevanza" che appaiono sulla Piattaforma.

Queste classificazioni vengono modificate se la categoria di Prodotto contiene Prodotti spediti da ManoMano (cfr. 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");
- Valutazioni dei prodotti da parte degli Acquirenti ("Migliori valutazioni")

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

4.2. Evidenziazione dei Prodotti nell'ambito di partnership commerciali

4.2.1. Prodotti spediti da ManoMano

ManoMano offre ai Commercianti il proprio servizio logistico chiamato “ManoFulfillment” per offrire a tutti i suoi clienti una consegna rapida, flessibile, affidabile e innovativa.

Per ciascuna categoria di Prodotti, i Prodotti spediti da ManoMano sono evidenziati nei risultati di ricerca della Piattaforma, secondo le regole descritte qui di seguito. Una dicitura “ManoMano: Consegna gratuita 48h” consente di identificare questi Prodotti nei risultati di ricerca della Piattaforma.

I Prodotti spediti da ManoMano possono acquisire fino a 5 posizioni aggiuntive nei risultati di ricerca della Piattaforma rispetto alla classificazione effettuata dai nostri algoritmi di apprendimento automatico (cfr. punto 4.1 “Classificazione predefinita dei Prodotti”).

Se dopo aver scalato la lista dei risultati di ricerca di 5 posti un prodotto spedito da ManoMano si trova al secondo posto e viene posizionato dietro un prodotto non spedito da ManoMano, tale prodotto potrà ritrovarsi ancora più in alto di una posizione.

Se la categoria di Prodotti non contiene Prodotti spediti da ManoMano, si applicano le regole di visualizzazione predefinite dei Prodotti (cfr. punto 4.1. “Classificazione predefinita dei Prodotti”).

4.2.2. Pubblicità

Alcuni Prodotti possono essere evidenziati sulla Piattaforma nell’ambito di partnership commerciali concluse con i Commercianti o con partner.

Tale evidenziazione è menzionata sulla Piattaforma con la dicitura “Pubblicità”.

4.2.3. Prodotti sponsorizzati

I Commercianti possono sottoscrivere un servizio opzionale a pagamento che consente di evidenziare i loro Prodotti grazie ad un algoritmo che associa i Prodotti alle richieste degli Utenti e alle categorie di Prodotti.

I Prodotti evidenziati sono indicati come “Sponsorizzati”. Questi appaiono nelle prime pagine dei risultati di ricerca, nelle pagine delle categorie di prodotti e/o nelle pagine dei Prodotti.

Nel caso in cui tra i Prodotti identificati dall’algoritmo, a seguito delle richieste degli Utenti, almeno uno dei Prodotti sia un prodotto spedito da ManoMano, allora uno dei Prodotti spediti da ManoMano appare in prima posizione tra i prodotti sponsorizzati.

4.3. Evidenziazione dei Prodotti su iniziativa di ManoMano

4.3.1. Prodotti “Migliori vendite”

I Prodotti evidenziati sotto la dicitura “Migliori vendite” corrispondono ai Prodotti con il rating più alto dall’algoritmo di classificazione dei Prodotti tenuto conto del criterio di volume di vendite.

Questa evidenziazione nei risultati di ricerca della Piattaforma è data per impostazione predefinita dall’algoritmo.

4.3.2. Prodotti “Promo”

I Prodotti evidenziati sotto la dicitura “Promo” corrispondono ai Prodotti attualmente in promozione sulla Piattaforma, la cui consegna è gratuita e il cui prezzo di vendita è competitivo.

4.3.3. Prodotti presenti nella pagina “Grandi occasioni”

I Prodotti presenti nella pagina “Grandi occasioni” della Piattaforma sono i seguenti:

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

4.3.4 I Prodotti evidenziati dalla dicitura “Questi articoli potrebbero interessarti!”

I Prodotti evidenziati con la dicitura “Questi articoli potrebbero interessarti!” corrispondono ai Prodotti che sono stati acquistati e/o visualizzati dopo che il Prodotto sulla pagina corrispettiva sia stato visualizzato, e che appartengono alla stessa categoria di quest’ultimo.

Nel caso in cui, tra i Prodotti identificati dall’algoritmo, almeno uno dei Prodotti sia un prodotto spedito da ManoMano, tale Prodotto spedito potrà risalire di massimo 7 posizioni.

4.3.5 Prodotti evidenziati dalla dicitura “Spesso acquistati insieme”

I Prodotti evidenziati tramite la dicitura “Spesso acquistati insieme” sono prodotti che sono già stati acquistati insieme al Prodotto elencato nella pagina corrispettiva e/o la cui rilevanza è stata determinata dall’algoritmo (sulla base di molti criteri come il carrello, il marchio, etc.).

4.3.6 I Prodotti evidenziati tramite la dicitura “Altre idee per completare i tuoi acquisti”

I Prodotti evidenziati tramite la dicitura “Altre idee per completare i tuoi acquisti” sono prodotti che sono già stati acquistati con il Prodotto elencato nella pagina corrispettiva, la cui rilevanza è stata eventualmente determinata dall’algoritmo, e che appartengono a quante più categorie diverse possibile.

4.3.7 Prodotti visualizzati per categoria quando si fa clic su “aggiungi al carrello”

I Prodotti evidenziati per categoria quando si fa clic su “aggiungi al carrello” sono prodotti (i) appartenenti a una categoria complementare al Prodotto che si trova già nel carrello e (ii) che sono stati acquistati insieme ad esso.

Se nessun prodotto della categoria complementare è stato acquistato con il Prodotto presente nel carrello, l’algoritmo di classificazione spinge i prodotti della categoria complementare con il rating più alto, tenendo conto del criterio del volume di vendite.

4.3.8 Prodotti evidenziati con la dicitura “può sempre servire” (a livello della pagina di convalida del carrello)

I Prodotti evidenziati con la dicitura “può sempre servire” sono Prodotti competitivi appartenenti alla stessa famiglia del/i Prodotto/i che si trovano nel carrello (ad esempio: giardino piscina, utensili, mobili da interno, ecc.) e che vengono spesso acquistati con prodotti della suddetta famiglia.

III. Informazioni relative alle recensioni pubblicate sulla Piattaforma

ManoMano ha implementato un sistema di raccolta, diffusione e controllo delle recensioni relative (i) ai Prodotti offerti sulla Piattaforma e (ii) alla consegna degli Ordini effettuati attraverso la Piattaforma.

Le recensioni sono sempre raccolte a seguito di un’esperienza reale di consumo del Prodotto, poiché solo gli Acquirenti, i Manodvisors e/o un gruppo di tester selezionati possono presentare una recensione alle condizioni definite di seguito.

1. Modalità di inserimento e diffusione delle recensioni

1.1. Recensioni degli Acquirenti

ManoMano consente agli Acquirenti di lasciare una recensione relativa (i) alla consegna e/o (ii) a un Prodotto acquistato.

Per lasciare una recensione, l’Acquirente deve aver effettuato in precedenza l’accesso al proprio account personale e deve aver completato il modulo di raccolta delle recensioni, accessibile:

- direttamente dal proprio Account Personale, facendo clic sulla scheda “I miei Ordini” quindi sul pulsante “Lascia una recensione per il prodotto e/o la consegna”, oppure facendo clic sulla scheda “Recensioni Prodotti”;

- all'interno dell'e-mail di invito alla recensione inviata da ManoMano all'Acquirente e in seguito alla ricezione dell'Ordine, facendo clic sul link contenuto nell'e-mail che conduce al modulo di raccolta delle recensioni.

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

1.1.1. Recensioni sulla consegna

Attraverso il modulo di raccolta delle recensioni, l'Acquirente può lasciare una recensione relativa alla sua esperienza di consegna come segue:

- L'Acquirente assegna un punteggio complessivo in 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.

Le recensioni sulla consegna condivise dagli Acquirenti non sono pubblicate sulla Piattaforma, ma sono portate a conoscenza dei Commercianti interessati.

1.1.2. Recensioni sul Prodotto

Attraverso il modulo di raccolta delle recensioni, l'Acquirente può lasciare una recensione relativa alle caratteristiche e alle qualità essenziali del Prodotto acquistato, 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 la recensione di un Prodotto, l'Acquirente può caricare una o più fotografie del suo Prodotto.

Le recensioni dei Prodotti condivise dagli Acquirenti sono pubblicate sulla Piattaforma e sono soggette a un controllo a posteriori (cfr. punto 4 "Controllo delle recensioni").

1.2. Recensioni dei Tester / Manodvisors Tester

Le recensioni relative ai Prodotti pubblicate sulla Piattaforma possono anche essere state raccolte nell'ambito di un programma di test dei prodotti ,organizzato e gestito da un fornitore esterno (i prodotti sono testati da un gruppo di tester selezionati dal fornitore esterno).

I Manodvisors possono far parte di questo gruppo di tester. I Manodvisors sono appassionati di fai da te e giardinaggio e guidano e consigliano gli Utenti nella loro decisione di acquisto sulla Piattaforma, attraverso una chat online.

Quando una recensione è stata raccolta nell'ambito di uno di questi programmi di test, la sua diffusione sulla Piattaforma è accompagnata dalla dicitura "Recensione effettuata da un tester" che consente di renderla identificabile.

Nell'ambito di questo programma, i Manodvisors e/o i tester si offrono volontari per ricevere un Prodotto offerto in vendita sulla Piattaforma al fine di testarlo e condividere una recensione. Al termine del periodo di test effettuato, i Manodvisors e/o i tester hanno la possibilità di acquistare il prodotto testato ad un prezzo scontato.

2. Utilizzo delle recensioni da parte di ManoMano

L'Acquirente che lascia una recensione su un Prodotto sulla Piattaforma dichiara di essere l'unico autore e titolare dei diritti di proprietà intellettuale relativi a ciascuna recensione (commento, fotografia). L'Acquirente garantisce che la recensione non viola alcun diritto di proprietà intellettuale o qualsiasi altro diritto di terzi.

Lasciando la propria recensione sulla Piattaforma, l'Acquirente cede a ManoMano il diritto di riprodurre, rappresentare, modificare, tradurre, adattare e sfruttare in tutto o in parte la recensione, con qualsiasi mezzo tecnico e/o digitale noto o sconosciuto ad oggi, in qualsiasi formato e su qualsiasi tipo di supporto.

In particolare, a causa di questa cessione, ManoMano è autorizzata a riprodurre e sfruttare pubblicamente la recensione sui seguenti supporti:

- I 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);
- Le newsletter inviate da ManoMano.

Tale cessione di diritti patrimoniali è concessa a titolo gratuito e non esclusivo, per tutto il mondo e per tutta la durata legale di protezione dei diritti di proprietà intellettuale, a decorrere dal deposito della recensione da parte dell'Acquirente.

3. Criteri di classificazione e modalità di visualizzazione delle recensioni sulla Piattaforma

Solo le recensioni dei Prodotti depositate dagli Acquirenti o dai Tester sono pubblicate sulla Piattaforma.

Le recensioni sui Prodotti sono visualizzate per impostazione predefinita in ordine di rilevanza, dalla più rilevante alla meno rilevante. La rilevanza di una recensione è definita da un algoritmo che utilizza determinati criteri (basati sulla redazione, la natura delle informazioni fornite sul Prodotto, etc.).

Quando l'Utente consulta tutte le recensioni di un Prodotto facendo clic su "Vedi tutto", mantiene la possibilità di classificare queste recensioni:

- In ordine cronologico, dalla più recente alla meno recente;
- Per popolarità, dalla recensione ritenuta più utile dagli Utenti a quella ritenuta meno utile dagli Utenti.

4. Controllo delle recensioni

4.1. Controllo delle valutazioni e dei commenti

Le valutazioni e i commenti (senza fotografie) 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 un controllo mensile e automatico delle valutazioni e dei commenti dopo la pubblicazione, attraverso un algoritmo che rileva i commenti identificati come non conformi alla politica sulle recensioni di ManoMano (cfr. punto 5 "Politica sulle recensioni e criteri di moderazione").

In ogni caso, un commento può essere rimosso dalla Piattaforma non appena ManoMano lo ritiene non conforme con la politica sulle recensioni di ManoMano (cfr. punto 5 "Politica sulle recensioni e criteri di moderazione"). In questo caso, la recensione viene completamente rimossa dalla Piattaforma (valutazione, commento e fotografia/e inclusi).

4.2. Controllo delle fotografie del Prodotto

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, tramite un fornitore esterno.

Se una fotografia non viene pubblicata sulla Piattaforma se ManoMano o il fornitore esterno la ritiene non conforme alla politica sulle recensioni di ManoMano (cfr. punto 5. "Politica sulle

recensioni e criteri di moderazione”), la recensione viene completamente rimossa dalla Piattaforma (valutazione, commento e fotografia/e inclusi).

4.3. Controllo delle recensioni su richiesta dei Commercianti

I Commercianti possono anche contattare ManoMano per richiedere la rimozione di una recensione dalla Piattaforma, se ritengono che quest’ultima contravvenga alla politica sulle recensioni di ManoMano (cfr. punto 5 “Politica sulle recensioni e criteri di moderazione”).

I Commercianti devono giustificare la loro richiesta di rimozione della recensione. ManoMano si riserva il diritto di rifiutare tali richieste di rimozione se viene effettivamente accertato che la recensione non viola la politica sulle recensioni di ManoMano.

5. Politica sulle recensioni e criteri di moderazione

ManoMano può decidere di non pubblicare o rimuovere in qualsiasi momento una recensione lasciata da un Acquirente o da un Tester quando si constata che essa contravviene alla sua politica sulle recensioni.

ManoMano può moderare una recensione 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, etc.
- **La recensione segnala 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 danni incorsi durante la consegna del Prodotto, alla non conformità del Prodotto alla normativa in vigore, ecc.
Per comunicare uno dei casi sopra menzionati, l’Acquirente può contattare direttamente il Servizio Clienti ManoMano tramite il [modulo di contatto](#).
- **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, etc.
- **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 non è stata lasciata da un Acquirente o da un Tester (la recensione è stata lasciata, ad esempio, dal Commerciante stesso).
- **La recensione è utilizzata a 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, etc.

- **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), etc.
- **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 e alla violenza politica, razzista, xenofoba, sessista o omofoba, etc.
- **La recensione contiene dati personali e/o sensibili, o informazioni personali e riservate:** la recensione contiene, ad esempio, un commento o una fotografia contenente un nome o un cognome, un numero di ordine, un numero di carta di credito, un indirizzo email, etc.

Quando una recensione viene rimossa o non viene pubblicata sulla Piattaforma, ManoMano ne informerà via e-mail l'Acquirente.

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

6. Traduzione delle recensioni sulla Piattaforma

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".

7. Termini per la pubblicazione e la conservazione di una recensione

Le recensioni dei Prodotti sono pubblicate sulla Piattaforma finché l'offerta di vendita del Prodotto è accessibile sulla Piattaforma.

In caso di inattività di un Account Personale da più di 3 anni, tutte le recensioni inviate dal titolare di tale Account Personale sono rese anonime.