Condizioni Generali di Utilizzo

Ultimo aggiornamento il 02.04.2025

PREMESSA

La società Colibri SAS (di seguito "**ManoMano**") gestisce un sito internet e l'Applicazione ManoMano (insieme e indistintamente di seguito la "**Piattaforma**") consentendo a dei consumatori (di seguito gli "**Acquirenti**") di essere messi in contatto con Commercianti professionisti (di seguito i "**Commercianti**") per l'acquisto online di prodotti relativi al settore del fai da te, del giardinaggio, della decorazione e degli animali (di seguito i "**Prodotti**").

La Piattaforma è accessibile a tutti gli Acquirenti all'indirizzo url www.manomano.it e/o tramite l'Applicazione ManoMano.

Gli Acquirenti sono informati e accettano che la Piattaforma è riservata all'uso da parte dei consumatori ai sensi del Codice del consumo, ovvero persone fisiche che agiscono a fini non riconducibili all'ambito della loro attività commerciale, industriale, artigianale, agricola o libera professione.

Si ricorda che ManoMano agisce come semplice intermediario e non rivende in alcun caso i Prodotti proposti dai Commercianti sulla propria Piattaforma.

La maggioranza dei Prodotti è spedita e consegnata agli Acquirenti dai Commercianti sotto l'esclusiva responsabilità di questi ultimi. Alcuni Prodotti sono spediti da ManoMano.

ARTICOLO 1 - ACCETTAZIONE E MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

Le condizioni generali di Utilizzo della Piattaforma (di seguito "**CGU**" o "**Condizioni Generali di Utilizzo**") mirano a definire le condizioni di accesso e di uso della Piattaforma e dei suoi Servizi.

Qualsiasi uso della Piattaforma e dei suoi Servizi implica la previa accettazione, espressa e senza riserve, delle CGU da parte dell'Utente. L'utente prende atto e accetta che cliccando, al momento della creazione del suo Account Personale, sul pulsante "Iscriviti",

preceduto dall'informazione "*Cliccando su Iscriviti accetti le Condizioni generali di utilizzo*", egli sarà tenuto al rispetto delle disposizioni riportate nelle CGU.

ManoMano si riserva il diritto di rifiutare in qualsiasi momento, unilateralmente e senza previa notifica, l'accesso alla Piattaforma agli Utenti che non osservino le presenti CGU.

L'Utente è a conoscenza del fatto che le CGU della Piattaforma potranno essere modificate in qualsiasi momento e unilateralmente da ManoMano, al fine di adeguarsi a eventuali evoluzioni dei propri Servizi o a evoluzioni di natura legale, giurisprudenziale, editoriale e/o tecnica. ManoMano si impegna a informare l'Utente delle eventuali modifiche apportate ai propri Servizi e/o alle proprie CGU via e-mail o mediante un'informazione specifica pubblicata sulla Piattaforma.

Le CGU applicabili ad ogni Ordine inviato tramite la Piattaforma sono quelle accessibili online al momento dell'accettazione dell'Ordine inviato dall'Utente e ricevute dall'Acquirente in allegato all'e-mail di conferma dell'Ordine.

Si ricorda che l'Utente ha il dovere di consultare l'ultima versione delle CGU disponibili su ogni pagina della Piattaforma prima di inviare ogni nuovo Ordine.

ARTICOLO 2 - DEFINIZIONI

Applicazione ManoMano: designa di l'applicazione software "ManoMano" editada y proporcionada por Colibri SAS, pubblicato e fornito da Colibri SAS, che dà accesso ai Servizi, e che è disponibile gratuitamente su Google Play Store e su Apple App Store Per essere scaricato dall'utente sul suo dispositivo Android ed Apple iOS.

Applicazione ManoManoPro: designa di l'applicazione software "ManoManoPro" pubblicata e fornita da Colibri SAS, che dà accesso ai Servizi esclusivamente agli Utenti che agiscono nell'ambito della loro attività professionale, e che è disponibile gratuitamente nel Google Play Store e nell'Apple App Store per essere scaricata dall'Utente sul suo dispositivo Android e Apple iOS.

Account Personale: indica l'area personale dell'Acquirente nel quale questi, dopo essersi autenticato, può accedere ai propri dati personali, alla propria cronologia acquisti e alle liste di desideri salvate.

Carrello: indica la posizione in cui l'Utente ha modo di selezionare i Prodotti prima di inviare un Ordine.

Condizioni generali di vendita o CGV: indica le condizioni e le modalità di vendita dei Prodotti applicate dal Commerciante. Sono accessibili nella Scheda Commerciante e disciplinano gli Ordini inviati dagli Acquirenti ai Commercianti.

Credenziali: indica l'indirizzo elettronico e la password scelta dall'Utente per identificarsi e accedere ai Servizi di ManoMano.

Garanzia Cemento: indica la garanzia convenzionale concessa da ManoMano per facilitare la risoluzione di controversie legate a Ordini conclusi tra Commercianti e Acquirenti, le cui condizioni e modalità di attuazione sono descritte in allegato alle presenti CGU.

Consigliere Esperto: indica qualsiasi persona fisica o giuridica (lavoratore autonomo o impresa), amante del giardinaggio e/o del fai da te, che interviene sulla Piattaforma per consigliare gli Acquirenti e aiutarli nelle loro decisioni di acquisto.

Ordine: indica un acquisto di Prodotti effettuato da un Acquirente presso uno o più Commercianti tramite la Piattaforma.

Partner: indica qualsiasi persona giuridica con cui ManoMano ha stipulato un accordo di partenariato.

Prezzo: indica il prezzo totale del Prodotto dovuto dall'Acquirente, IVA inclusa e spese di spedizione escluse, calcolate forfettariamente secondo la modalità di invio prescelta.

Scheda Commerciante: indica la scheda sintetica contenente le informazioni relative al Commerciante, in cui sono accessibili le sue Condizioni Generali di Vendita, consultabili dagli Utenti sulla Piattaforma.

Scheda Prodotto: indica la scheda descrittiva di ogni Prodotto commercializzato sulla Piattaforma, composta da foto, testi, illustrazioni, immagini e/o video inviati da ogni Commerciante a ManoMano ai fini della descrizione dei Prodotti commercializzati.

Servizi: indica l'insieme di funzionalità messe a disposizione degli Utenti da ManoMano e disponibili sulla Piattaforma.

Utente: indica il soggetto che si avvale della Piattaforma o dei suoi Servizi.

ARTICOLO 3 - CONDIZIONI E MODALITÀ DI ACCESSO ALLA PIATTAFORMA

3.1. Informazioni generali

La Piattaforma è accessibile gratuitamente a tutti gli Utenti all'indirizzo «www.manomano.it» e/o tramite l'Applicazione ManoMano. L'Utente deve disporre di una connessione internet.

Tutti i software e i materiali necessari all'uso e al funzionamento dei Servizi della Piattaforma o la connessione internet sono a carico dell'Utente. Egli è l'unico responsabile del buon funzionamento della sua attrezzatura informatica e della sua connessione internet.

L'acquisto dei Prodotti dei Commercianti va pagato conformemente all'articolo "Disposizioni finanziarie" delle presenti CGU della Piattaforma.

L'Utente potrà accedere, consultare o utilizzare l'intera Piattaforma o parte di essa. L'Utente potrà anche iscriversi alla newsletter di ManoMano.

Per poter acquistare i Prodotti sulla Piattaforma, l'Utente deve essere una persona fisica maggiorenne, avente capacità d'agire.

Di conseguenza gli Acquirenti accettano il fatto che, inviando un Ordine sulla Piattaforma, sono considerati come "consumatori" e soggetti alle disposizioni del Codice del consumo.

3.2. Creazione di un Account Personale o di un Account Ospite

Per poter acquistare i Prodotti sulla Piattaforma, l'Utente è tenuto a creare un Account Personale o un Account Ospite.

3.2.1. Creazione di un Account Personale

La creazione di un Account Personale permette all'Utente di:

- gestire le sue informazioni personali (indirizzo postale, indirizzo e-mail, password);
- creare il proprio profilo fai da te e caricare sulla Piattaforma i propri video;
- fare una simulazione di Ordine (calcolo delle spese di spedizione e dell'importo totale dell'Ordine);
- inviare un Ordine di Prodotti sulla Piattaforma;
- ottenere una sintesi dettagliata del proprio Ordine (prezzi dei prodotti / spese di spedizione);
- ottenere informazioni sugli Ordini da saldare a mezzo bonifico;
- contattare i Commercianti a cui è stato inviato un Ordine;
- contattare il servizio clienti di ManoMano;

- richiedere una fattura;
- valutare i Prodotti e i Commercianti.

L'utente può creare un Account Personale:

- cliccando sull'opzione "Iscriviti" nella sezione "Account"; o
- all'invio di un Ordine.

Per creare il proprio Account Personale, l'Utente dovrà inserire (i) un indirizzo elettronico valido e (ii) una password che non pregiudichino i diritti dei terzi. Egli si impegna a mantenere la propria password riservata.

L'Utente può richiedere in qualsiasi momento l'eliminazione del proprio Account Personale.

Alcune funzioni potrebbero non essere disponibili sull'Applicazione ManoMano.

3.2.2. Creazione di un Account Ospite

La creazione di un Account Ospite permette all'Utente di:

- fare una simulazione di Ordine (calcolo delle spese di spedizione e dell'importo totale dell'Ordine);
- inviare un Ordine di Prodotti sulla Piattaforma;
- ottenere una sintesi dettagliata del proprio Ordine (prezzi dei prodotti / spese di spedizione);
- ottenere informazioni sugli Ordini da saldare a mezzo bonifico;
- contattare i Commercianti a cui è stato inviato un Ordine;
- contattare il servizio clienti di ManoMano;
- richiedere una fattura;
- valutare i Prodotti e i Commercianti.

L'utente può creare un Account Ospite all'invio di un Ordine inserendo un indirizzo elettronico valido che non pregiudichi i diritti dei terzi.

Alcune funzioni potrebbero non essere disponibili sull'Applicazione ManoMano.

3.3. Rifiuto di accesso alla Piattaforma

In generale, al momento della creazione del proprio Account Personale o di un Account Ospite, l'Utente si impegna a inserire i dati che consentono la sua identificazione sotto sua totale responsabilità, controllo e direzione. Si impegna altresì a comunicare informazioni complete, esatte e aggiornate, e a non appropriarsi dell'identità di terzi né a nascondere o modificare la propria età.

Inoltre, l'Utente si impegna a:

- fornire informazioni autentiche, esatte e complete in merito alla propria identità, al proprio indirizzo e ad altri dati necessari all'accesso alla Piattaforma per non indurre ManoMano o i Commercianti o terzi in errore;
- aggiornare le suddette informazioni in caso di eventuali modifiche;
- non accedere a un Account Personale di un altro Utente;
- adottare tutte le misure necessarie al fine di proteggere da eventuali violazioni le sue credenziali e i suoi dati;
- non utilizzare in alcun caso il proprio Account Personale o Account Ospite a fini professionali.

ManoMano si riserva la possibilità di sospendere o di rifiutare l'accesso, senza preavviso né indennizzo, in maniera temporanea o definitiva, all'intera Piattaforma o a parte di essa e/o a suoi Servizi e contenuti, in caso di violazione(i) grave(i), ripetuta(e), delle disposizioni delle presenti CGU da parte dell'Utente, tra cui, senza pretese di esaustività, l'inserimento di dati falsi, inesatti, incompleti o obsoleti oppure in caso di uso di mezzi di pagamento fraudolenti, tentativi di frode o qualsiasi altro reato.

3.4. Accesso alla Piattaforma

ManoMano compie tutti gli sforzi possibili per garantire l'accesso degli Utenti alla Piattaforma. ManoMano non garantisce che la Piattaforma funzionerà in qualsiasi ambiente operativo e che sarà sempre utilizzabile, senza interruzioni o errori, né che gli errori potranno essere corretti. L'accesso degli Utenti alla Piattaforma è soggetto alla sola obbligazione di mezzi a carico di ManoMano.

Essendo la Piattaforma in costante evoluzione, essa è soggetta a modifiche puntuali e/o a interruzioni temporanee o definitive senza preavviso, in particolare per motivi di manutenzione. ManoMano declina qualsiasi responsabilità in caso di impossibilità di accedere alla Piattaforma a causa delle suddette modifiche.

In tale contesto, ManoMano si riserva la possibilità di interrompere, sospendere momentaneamente o modificare senza preavviso l'accesso all'intera Piattaforma o a parte di essa, al fine di effettuare la manutenzione o per altre ragioni, senza che dall'interruzione siano derivabili obblighi o risarcimenti.

ARTICOLO 4 - CONDOTTA DELL'UTENTE

4.1. Condotta generale dell'Utente

L'Utente dichiara e accetta che tutte le informazioni, i dati, i testi, i messaggi e gli altri contenuti sono da lui pubblicati sulla Piattaforma (di seguito «Contributi») sotto la sua esclusiva responsabilità.

L'Utente si impegna a non pubblicare Contributi contrari alle leggi e alle regolamentazioni vigenti.

In particolare, l'Utente non potrà:

- diffondere informazioni contrarie all'ordine pubblico o al buon costume;
- sviare la finalità della Piattaforma e/o dei Servizi per fare propaganda o proselitismo, prospezione o sollecitazione;
- pubblicare informazioni di carattere commerciale, pubblicitario o di propaganda per il fumo, l'alcol o altre sostanze, prodotti o servizi regolamentati;
- diffondere pubblicazioni che violino i diritti della personalità di terzi o che abbiano carattere diffamatorio, ingiurioso, osceno, pornografico, offensivo, violento o che incitino alla discriminazione, alla violenza politica, razzista, xenofoba, sessista o omofoba;
- pubblicare informazioni che violino la legislazione sulla protezione dei dati personali, consentendo l'identificazione di persone fisiche senza il loro consenso, riportando ad esempio cognome, indirizzo postale e/o elettronico, telefono, foto, registrazioni audio o audiovisive, o raccogliere e conservare dati personali relativi ad altri Utenti;
- accedere in modalità fraudolenta alla Piattaforma e ai Servizi rispetto a quanto riportato nelle Condizioni Generali di Utilizzo della Piattaforma;
- inviare messaggi contenenti virus informatici o altri codici, cartelle o programmi concepiti per interrompere, distruggere o limitare la funzionalità di software, computer o strumenti di telecomunicazione;
- molestare in qualunque modo uno o più Utenti;
- fornire informazioni che rinviino ad altri siti (mediante link o semplicemente fornendo delle informazioni), il cui contenuto potrebbe violare leggi o normative vigenti e compromettere i diritti di persone e beni e/o i diritti di proprietà intellettuale.

L'Utente non dovrà usare un linguaggio minaccioso, offensivo, diffamatorio, irrispettoso nei confronti di ManoMano e/o i suoi dipendenti e/o i Commercianti e/o i Consiglieri Esperti.

Inoltre, l'Utente non potrà violare i diritti di proprietà intellettuale di terzi. L'utente si impegna a rispettare le leggi e le normative vigenti e a utilizzare unicamente contenuti di cui detenga i diritti o per i quali il titolare dei diritti abbia fornito il suo esplicito consenso alla diffusione o che siano liberi da tutti i diritti.

Laddove necessario, l'Utente si impegna a risarcire ManoMano per qualsiasi danno direttamente o indirettamente correlato al mancato rispetto dei suddetti impegni.

4.2. Condotta fraudolenta

L'Utente che agisca in modalità fraudolenta rispetto alle presenti Condizioni Generali di Utilizzo sarà perseguibile civilmente e penalmente per eventuali violazioni del diritto d'autore e diritti connessi, diritti dei produttori di banche dati e di sistemi di trattamento automatizzato dei dati.

ManoMano potrà avviare azioni legali contro l'Utente che non rispetti tali disposizioni.

ARTICOLO 5 - PROCEDURA D'ORDINE

La procedura d'Ordine della Piattaforma prevede le seguenti tappe:

- Per ordinare un Prodotto, l'Utente deve selezionare il Prodotto desiderato e cliccare sul tasto «Aggiungi al carrello».

Dopodiché, può aggiungere altri Prodotti cliccando su «Procedi all'ordine»

» o concludere l'Ordine cliccando su «Cerca altri prodotti».

A questo punto, l'Utente visualizza una sintesi del suo Carrello e può modificare o correggere il contenuto del Carrello stesso.

- Per procedere all'invio dell'Ordine, l'Utente deve cliccare sul tasto «Procedi all'ordine».
- Se possiede un Account Personale, deve inserire indirizzo e-mail e password per effettuare l'accesso. In caso contrario, l'utente deve creare un Account Personale o un Account Ospite come descritto all'articolo 3.2 delle CGU.
- In seguito, l'Utente deve inserire le informazioni necessarie per la spedizione: cognome, nome, indirizzo di consegna e numero di telefono.
- L'Utente deve poi selezionare una modalità di spedizione e confermare cliccando su «Confermare la spedizione».

A questo punto, l'Utente ha ancora la possibilità di verificare e modificare il suo Ordine.

- Per finalizzare l'Ordine, l'Utente deve selezionare la modalità di pagamento desiderata e procedere al pagamento dell'Ordine cliccando su «Procedere al pagamento».

Cliccando su «Procedere al pagamento», l'Utente accetta espressamente e senza alcuna riserva le presenti CGU della Piattaforma e le Condizioni Generali di Vendita del Commerciante che vende il Prodotto acquistato. Le Condizioni Generali di Vendita del Commerciante sono disponibili su ogni Scheda Commerciante.

- Una volta confermato il pagamento dell'Ordine, l'Acquirente riceverà un'e-mail di conferma dell'Ordine inviato.
- Alla spedizione dell'Ordine da parte del Commerciante, l'Acquirente riceverà un'e-mail di conferma di spedizione del Prodotto. Se l'Acquirente ha acquistato più Prodotti da Commercianti differenti, riceverà un'e-mail di conferma della spedizione da ogni Commerciante.

Il contratto di vendita si perfeziona tra l'Acquirente e il Commerciante al momento del pagamento dell'Ordine da parte dell'Acquirente.

ARTICOLO 6 – SERVIZIO DI CONSULENZA AGLI UTENTI A CURA DEI CONSIGLIERI ESPERTI

6.1 Funzionamento del servizio

La Piattaforma offre agli Utenti la possibilità di essere consigliati online, via chat, telefono o e-mail, da un Consulente Esperto.

I Consiglieri EspertI sono messi a disposizione degli Utenti per rispondere alle loro domande sui Prodotti commercializzati attraverso la Piattaforma. In questo contesto, il Consulente Esperto può aiutare l'Utente tramite chat, email o telefono, a trovare il Prodotto adatto alle sue esigenze e/o può consigliarlo su come utilizzarlo e sulla sua compatibilità con altri Prodotti.

6.2 Selezione dei prodotti da parte del consulente esperto

Si informa l'Utente che i Prodotti sono selezionati liberamente dal Consigliere Esperto in funzione dei bisogni espressi dall'Utente. Il Consigliere Esperto si impegna a proporre Prodotti che possano funzionare bene insieme alla luce delle loro specificità tecniche e/o fisiche.

Il ricorso alla consulenza di un Consigliere Esperto non impegna l'Utente a procedere all'acquisto dei Prodotti da lui consigliati.

ARTICOLO 7 - DISPOSIZIONI FINANZIARIE

7.1. Prezzi di vendita e modalità di pagamento

I Prezzi di vendita dei Prodotti sulla Piattaforma sono riportati in Euro, tasse incluse ma spese di spedizione escluse, le quali saranno indicate all'Utente nel corso della procedura di acquisto, prima di confermare definitivamente l'Ordine.

I Commercianti determinano liberamente i prezzi dei Prodotti venduti tramite la Piattaforma. In particolare, in caso di annunci di riduzione di prezzo, il Commerciante fissa liberamente il prezzo di riferimento, la riduzione di prezzo e il prezzo ridotto indicato. Si informa l'Utente che ManoMano non verifica la realtà e la liceità del prezzo di riferimento stabilito dal Commerciante.

L'Acquirente procede al saldo dei suoi Ordini direttamente su ManoMano secondo le modalità di pagamento disponibili sulla Piattaforma.

Il pagamento degli Ordini inviati mediante la Piattaforma viene effettuato nei confronti di ManoMano o di fornitori di servizi di pagamento che incassino i fondi per conto del Commerciante.

Gli Ordini degli Acquirenti che non abbiano saldato in toto o in parte un Ordine precedente o con cui sia in corso una controversia per motivi legati a un pagamento, potranno essere rifiutati.

7.2. Fatturazione

Per ogni Ordine di Prodotti, l'Acquirente potrà accedere alla sua fattura, che sarà:

- o inclusa nel pacco che gli sarà consegnato,
- o disponibile tra i dettagli dell'Ordine, accedendo al suo Account Personale, in caso di richiesta specifica al Commerciante, nella sezione «cronologia dei suoi ordini»,
- o inviata tramite e-mail al momento della conferma dell'Ordine.

In caso di consegna al di fuori dell'Italia, possono essere applicati dazi doganali ed eventuali tasse, della cui applicazione e modalità ManoMano non è responsabile.

7.3. Modalità di rimborso dell'Acquirente

In caso di rimborso dell'Acquirente per un qualunque motivo, ManoMano utilizzerà il medesimo mezzo di pagamento usato dall'Acquirente al momento della conclusione dell'Ordine, indipendentemente dal motivo del rimborso.

ARTICOLO 8 - CONSEGNA DI PRODOTTI DA PARTE DEI COMMERCIANTI

8.1. Spese di consegna

Le spese di consegna di cui dovrà farsi carico l'Acquirente gli saranno comunicate durante la procedura d'ordine, al passaggio "*Consegna del tuo ordine*".

8.2. Modalità di consegna

L'Acquirente è informato che i prodotti potranno essergli consegnati solo se:

- il Commerciante propone la spedizione in Italia;
- l'Acquirente dispone di un indirizzo di consegna valido in Italia;
- o se ha modo di ritirare i Prodotti autonomamente presso un punto di ritiro situato in Italia.

I Prodotti sono consegnati dal Commerciante all'indirizzo indicato dall'Acquirente nel suo Ordine.

Il Commerciante può proporre all'Acquirente varie modalità di spedizione, direttamente all'indirizzo indicato dall'Acquirente al momento dell'Ordine e/o presso un punto di ritiro.

L'Acquirente seleziona e conferma la modalità di spedizione al momento dell'Ordine, al passaggio "Consegna del tuo ordine".

L'Acquirente potrà scegliere tra le varie modalità di consegna proposte dal Commerciante (a mezzo spedizioniere, servizio postale o con un'altra modalità di spedizione) e il rispettivo prezzo.

L'Acquirente potrà seguire nel suo Account Personale alla sezione «Account», lo stato di avanzamento del suo ordine.

8.3. Ricevimento dei Prodotti

L'Acquirente è tenuto a verificare lo stato dei Prodotti al ricevimento degli stessi per confermarne la conformità all'Ordine.

Qualora il pacco risulti non conforme o palesemente danneggiato al momento della consegna all'Acquirente e quando la verifica del Prodotto è possibile al momento della consegna, l'Acquirente dovrà sporgere immediatamente un reclamo nei confronti dello spedizioniere, se il prodotto o il suo imballaggio ha subito danni durante il trasporto.

8.4. Ritardo/mancata consegna

In caso di ritardo, mancato ricevimento totale o parziale del/dei Prodotto/i ordinato/i, l'Acquirente dovrà contattare il Commerciante dopo la consegna concordata al fine di risolvere il problema.

L'Acquirente può contattare il Commerciante mediante il proprio Account Personale.

In caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente da parte del Commerciante entro i termini previsti per l'attivazione della Garanzia Cemento di cui all'Allegato 1, l'Acquirente potrà richiedere a ManoMano l'attivazione della Garanzia Cemento.

8.5. Prodotto reso al Commerciante

Se un prodotto viene reso al Commerciante per motivi quali «non reclamato» o «non abita all'indirizzo indicato»:

- all'Acquirente viene rimborsato il prezzo del suo Ordine (esclusi i costi di reso del Prodotto); e/o
- in caso di accordo tra Acquirente e Commerciante, il Prodotto viene rispedito all'Acquirente. L'Acquirente è tenuto a farsi carico del pagamento delle relative spese (spese di reso e di rispedizione);

Trascorso il termine di un mese, in assenza di notizie da parte dell'Acquirente, i Prodotti non saranno più spediti, e ciò senza diritto al rimborso, alla sostituzione o al risarcimento.

8.6. Responsabilità del Commerciante

Il Commerciante è responsabile, di diritto, nei confronti degli Acquirenti dell'esecuzione degli Ordini inviati mediante la Piattaforma e del buon esito del trasporto dei Prodotti da parte dei suoi spedizionieri.

Di conseguenza, il Commerciante è responsabile, di diritto, nei confronti degli Acquirenti di tutti i problemi derivanti dalla consegna (ritardo di consegna, errore del Prodotto consegnato, rottura del Prodotto durante il trasporto, mancata consegna del Prodotto a causa di un furto, di un errore del Commerciante e/o dello spedizioniere incaricato, ecc.), salvo in caso di errore attribuibile a ManoMano al momento della comunicazione delle informazioni sull'ordine al Commerciante.

ARTICOLO 9 - CONSEGNA DEI PRODOTTI DA PARTE DI MANOMANO

Alcuni Prodotti venduti dai Commercianti sono spediti tramite il Servizio Mano Fulfillment.

Alle suddette consegne si applicano tutte le disposizioni di cui agli articoli 8.1, 8.2 e 8.3 delle presenti CGU.

In caso di problemi relativi alla preparazione dell'Ordine (quali: ricezione del Prodotto sbagliato, annullamento dell'Ordine) o alla consegna (quali: ritardo di consegna, mancata ricezione totale o parziale del/i Prodotto/i ordinato/i, Prodotto/i danneggiato/i durante il trasporto), l'Acquirente è invitato a contattare il Servizio clienti di ManoMano, a partire dalla data di consegna concordata, per risolvere il problema. L'Acquirente può in particolare segnalare il problema a ManoMano nel suo Account Personale cliccando su "Assistenza on line".

ARTICOLO 10 - DIRITTO DI RECESSO

Ai sensi del Codice del consumo (Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche), all'Acquirente viene concesso un periodo di quattordici (14) giorni di calendario a partire dal giorno della consegna del Prodotto per esercitare il suo diritto di recesso, senza che sia necessario indicare un motivo, e senza dover sostenere costi, ad eccezione del costo della restituzione del Prodotto, che sarà a carico del Cliente.

Le condizioni per esercitare il diritto di recesso sono dettagliate nelle CGV di ciascun Commerciante e nelle FAQ, accessibili qui.

Qualsiasi rimborso sarà effettuato tramite ManoMano, in accordo con il Commerciante.

ARTICOLO 11 - PRODOTTI NON CONFORMI, INCOMPLETI O DIFETTOSI

11.1. Ricezione di un prodotto non conforme, incompleto o difettoso

In caso di ricezione di un Prodotto danneggiato, difettoso, incompleto o non conforme, l'Acquirente è invitato a contattare il Commerciante al fine di risolvere il problema.

L'Acquirente può contattare il Commerciante mediante il proprio Account Personale nelle condizioni e nelle modalità descritte nelle FAQ, accessibili qui.

In caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente da parte del Commerciante entro i termini previsti per l'attivazione della Garanzia Cemento di cui all'Allegato 1, l'Acquirente potrà richiedere a ManoMano l'attivazione della Garanzia Cemento.

11.2. Garanzie legali

Il Commerciante, agendo a titolo professionale, si obbliga a rispettare le disposizioni legali e regolamentari relative all'esercizio di un'attività commerciale di vendita a distanza.

A questo titolo e, fatta eccezione per la garanzia convenzionale proposta, il Commerciante è tenuto a fornire le garanzie legali di conformità previste dal combinato disposto degli articoli 129 e 130 della Codice del consumo e la Garanzia per i vizi della cosa venduta disciplinata agli articoli 1490 a 1492 del Codice Civile.

Le condizioni di esercizio di tali garanzie legali sono dettagliate nelle CGV del Commerciante.

Ogni rimborso concesso per un qualsiasi motivo sarà effettuato con l'intermediazione di ManoMano, che avrà il diritto di rifiutarlo in accordo con il Commerciante.

ManoMano non è in alcun modo coinvolto nelle garanzie assunte dai Commercianti.

ARTICOLO 12 - GARANZIA CEMENTO

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 sui seguenti motivi:

- Annullamento di un Ordine non spedito
- Ordine non spedito
- Ordine non consegnato
- Prodotto consegnato danneggiato o rotto
- Ordine non conforme all'annuncio
- Il Prodotto manifesta un difetto di conformità durante l'uso
- Il Commerciante non ha risposto alla 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 la parte che il Commerciante avrebbe dovuto inviargli
- Fattura o nota di credito non ricevuta o errata

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

ARTICOLO 13 - RICAMBI

L'Acquirente potrà contattare in qualsiasi momento il Commerciante per informarsi sul periodo in cui o sulla data fino a cui saranno disponibili i ricambi indispensabili per l'utilizzo del Prodotto.

ARTICOLO 14 - VALUTAZIONE, REFERENZIAMENTO E CLASSIFICAZIONE DI COMMERCIANTI E PRODOTTI

ManoMano ha implementato sulla Piattaforma un sistema di valutazione che consente all'Acquirente di pubblicare un riscontro sul Prodotto e sulla sua esperienza di consegnaTale sistema di valutazione, oltre alle modalità di referenziamento, di dereferenziamento e di classificazione di Commercianti e Prodotti, è descritto alla sezione «Informazioni Consumatori», accessibile qui.

Questa funzione potrebbe non essere disponibile sull'Applicazione ManoMano.

ARTICOLO 15 - NEWSLETTER

L'Utente che non dispone di un Account Personale e desidera ricevere la newsletter di ManoMano deve registrarsi online. Per iscriversi alla newsletter, l'Utente deve inserire il proprio indirizzo e-mail nel campo corrispondente.

ARTICOLO 16 - PROPRIETÀ INTELLETTUALE

16.1. Contenuto della piattaforma

Qualsiasi uso, riproduzione, copia, diffusione di uno o più elementi della Piattaforma per un uso diverso da quello privato è vietato.

L'insieme di contenuti e Servizi della Piattaforma, ivi inclusi a titolo esemplificativo e non esaustivo, il nome del dominio, i testi, la carta geografica, le grafiche, le fotografie, i disegni, i suoni, le immagini, i contenuti audio e video, ma anche la struttura ad albero, il

piano di navigazione, la concezione e l'organizzazione delle sue rubriche, i loro titoli, esistenti o futuri, è protetto dai diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, detenuti, rivendicati o concessi in licenza da ManoMano, con l'autorizzazione dei titolari di tali diritti e, laddove necessario, dei Commercianti e/o dei suoi Partner.

ManoMano concede a tutti gli Utenti, a titolo non esclusivo, personale e non cedibile, il diritto di utilizzare la Piattaforma e i Servizi per i propri bisogni. Tale diritto è concesso per la durata dell'Utilizzo della Piattaforma. La presente concessione di diritti non comporta il trasferimento di alcun diritto di proprietà intellettuale e/o industriale a vantaggio dell'Utente.

Di conseguenza, l'Utente non potrà riprodurre in nessuna forma, in modo diretto o indiretto, gli elementi di cui ai paragrafi precedenti, né modificare marchi, brevetti, nomi, sigle, loghi, colori, grafiche o altri segni visibili sugli elementi messi a disposizione da ManoMano e, più in generale, utilizzare o sfruttare tali elementi.

16.2. Banche dati

ManoMano è produttore e proprietario di tutte o di una parte delle banche dati, delle rispettive strutture e dei contenuti facenti parte della Piattaforma, con riserva dei diritti detenuti dai Commercianti e/o suoi Partner, ognuno per quanto lo concerne.

Accedendo alla Piattaforma, l'Utente accetta che i dati che la compongono sono protetti dalla legge e che non potrà estrarre, riutilizzare, depositare, riprodurre, rappresentare o conservare, direttamente o indirettamente, su un supporto di qualsiasi tipo, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma, tutto o una parte qualitativamente o quantitativamente sostanziale del contenuto delle banche dati presenti sulla Piattaforma a cui accede, né potrà effettuare un'estrazione o un riutilizzo ripetuto e sistematico di parti qualitativamente e quantitativamente non sostanziali, se tali operazioni eccedono in modo evidente le normali condizioni di utilizzo.

16.3. Marchi

ManoMano detiene i diritti di marchio sul termine "ManoMano" e il/i logo/loghi associato/i nell'Unione Europea. Salvo espressa e previa autorizzazione, qualsiasi uso del marchio "ManoMano" e di altri marchi, figurativi o meno, appartenenti a ManoMano o a terzi renderà l'Utente perseguibile civilmente e penalmente.

16.4. Contenuti delle Schede Prodotto

I contenuti delle Schede Prodotto, tra cui fotografie, testi, illustrazioni, immagini e/o video che descrivano i Prodotti commercializzati sulla Piattaforma sono pubblicati online dai Commercianti esclusivamente sotto loro responsabilità.

Pertanto, ManoMano declina qualsiasi responsabilità nell'ipotesi in cui i contenuti delle Schede Prodotto fornite dai Commercianti costituiscano violazioni di diritti di terzi.

In caso di comprovata violazione dei diritti di un terzo in merito alla pubblicazione di un'intera Scheda Prodotto o di una sua parte sulla Piattaforma, ManoMano si impegna a

fare del suo meglio affinché tale violazione cessi prontamente non appena ne venga a conoscenza e a ritirare dalla Piattaforma il contenuto oggetto della controversia.

ARTICOLO 17 - RUOLO E RESPONSABILITÀ DI MANOMANO

ManoMano, in qualità di operatore della Piattaforma, interviene come semplice intermediario per mettere in relazione Commercianti e Utenti sulla Piattaforma.

In qualità di host, ManoMano non potrà essere ritenuto responsabile civilmente per attività o informazioni memorizzate sulla Piattaforma, se non era effettivamente a conoscenza del carattere illecito o dei fatti e delle circostanze che presentino quel carattere o se, dal momento in cui ne sia venuto a conoscenza, ManoMano abbia agito tempestivamente per ritirare tali dati o per impossibilitarne l'accesso.

Pertanto, ManoMano non potrà essere ritenuto responsabile per:

- le Schede Prodotto e le Schede Commerciante e, in maniera più ampia, tutti i contenuti e/o le informazioni fornite dai Commercianti sulle caratteristiche dei Prodotti o sul loro stato o sul loro prezzo, essendo i Commercianti gli unici responsabili della buona esecuzione delle loro obbligazioni legali di informazione precontrattuale nei confronti degli Acquirenti, oltre che della veridicità, della completezza e dell'aggiornamento di informazioni e contenuti forniti, salvo colpe dimostrate di ManoMano;
- i riscontri e pareri pubblicati dagli Acquirenti in relazione ai loro ordini;
- i consigli forniti mediante la piattaforma dai Consiglieri Esperti.

Inoltre, ManoMano non è soggetto ad un obbligo generale di monitoraggio delle informazioni fornite dai Commercianti e conservate sulla Piattaforma per loro conto.

Infine, si ricorda che:

- i Prodotti sono commercializzati dai Commercianti sulla Piattaforma esclusivamente sotto la loro responsabilità;
- ManoMano non è parte del contratto di vendita concluso tra gli Acquirenti e i Commercianti al momento della realizzazione dell'ordine.

Pertanto, ManoMano non potrà essere ritenuto responsabile di eventuali controversie relative agli Ordini inviati tramite la Piattaforma, salvo nel caso in cui venga dimostrata una sua specifica condotta colposa.

ManoMano declina qualsiasi responsabilità:

- in caso di soppressione, impossibilità di immagazzinamento, trasmissione errata o inopportuna di informazioni o dati riportati sulla Piattaforma o risultanti dai Servizi;

- in caso di danni causati all'Utente, relativi alla prestazione o alla mancata prestazione dei Servizi della Piattaforma;
- in caso di danni che possono derivare dal download o dall'uso delle informazioni o dei dati disponibili online mediante i Servizi della Piattaforma, come quelli causati sui sistemi informatici e le perdite di dati.

ARTICOLO 18 - DATI PERSONALI

Al momento della navigazione sulla Piattaforma e dell'uso dei Servizi ivi proposti, i dati personali relativi alla persona dell'Utente vengono raccolti e trattati da ManoMano.

Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati personali realizzato in questo contesto, è possibile consultare la nostra informativa sulla privacy, accessibile qui.

ARTICOLO 19 - SEGNALAZIONE DI UN CONTENUTO

ManoMano ha implementato un dispositivo che consente a tutti gli Utenti di informarlo su eventuali pubblicazioni sulla Piattaforma di carattere controverso di cui questi vengano a conoscenza al fine di consentirne la rimozione, come contenuti relativi alla repressione dell'apologia dei crimini contro l'umanità, provocazioni alla commissione di atti di terrorismo e della loro apologia, incitamenti all'odio razziale, all'odio verso persone per via del loro sesso, del loro orientamento o della loro identità sessuale e di loro disabilità, oltre che di pornografia infantile, dell'incitamento alla violenza (ad esempio, l'incitamento alle violenze sessuali e sessiste), oltre a violazioni della dignità umana, per permettere la rimozione del contenuto in questione.

Gli utenti potranno anche richiedere a ManoMano il ritiro di un contenuto protetto dai diritti di proprietà intellettuale.

Per richiedere il ritiro di un contenuto, l'utente dovrà inviare una lettera all'ufficio legale interno di ManoMano all'indirizzo 52 rue Bayen 75017 Paris, fornendo le seguenti informazioni:

- per le persone fisiche: cognome, nome, domicilio e numero di telefono;
- per le persone giuridiche; nome, denominazione sociale, indirizzo, numero di telefono e identità del loro rappresentante legale;
- descrizione del contenuto oggetto di controversia;
- i motivi della richiesta di ritiro del contenuto controverso, inclusa la menzione delle disposizioni legali o giustificazioni di fatti;
- la data in cui è stato constatato il contenuto controverso;
- l'indirizzo URL del contenuto controverso.

Si ricorda che il fatto, per qualsiasi persona, di presentare un contenuto o un'attività come illecita a un host al fine di ottenerne il ritiro o farne cessare la diffusione, pur

sapendo che tale informazione non è esatta, è punibile con un anno di reclusione e 15.000 euro di multa.

ARTICOLO 20 - DISPOSIZIONI GENERALI

Le notifiche di un Utente, per essere considerate ammissibili, dovranno essere dettagliate, indicare chiaramente le ragioni dell'insoddisfazione e essere inviate a ManoMano a mezzo lettera semplice, via e-mail o mediante il proprio Account Personale. Un servizio clienti è disponibile dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 20:00 , il sabato dalle 09:00 alle 18:00 e la domenica dalle 9:00 alle 15:00, al numero indicato sulla Piattaforma, 011 19621427, e risponderà a tutte le domande o i reclami degli Utenti.

La responsabilità delle parti non può essere assunta per alcun ritardo o mancata esecuzione se dovute ad un caso di forza maggiore, secondo la definizione testuale o, più in generale, della giurisprudenza costante.

Se una qualunque causa delle Condizioni Generali di Utilizzo diventa nulla, inapplicabile o illecita per via di una legge, di una regolamentazione o in seguito a una decisione giudiziaria, non comprometterà la validità, la legalità o l'applicabilità delle altre disposizioni delle CGU e non esonererà l'utente dall'esecuzione dei suoi obblighi contrattuali non invalidati.

ARTICOLO 21 - CONTROVERSIE E DIRITTO APPLICABILE

Le presenti CGU della Piattaforma sono disciplinate dal diritto italiano. Sono redatte in lingua italiana. Laddove queste siano tradotte in una o più lingue, solo il testo italiano farà fede in caso di controversie.

In conformità alla legge applicabile, il consumatore potrà scegliere a sua discrezione, oltre alla giurisdizione territoriale competente ai sensi del codice di procedura civile, quella del luogo in cui dimori al momento della conclusione del contratto o al verificarsi del fatto danneggiante.

In base al Regolamento sui servizi digitali (Digital Services Act), ogni Utente ha la possibilità di fare ricorso a organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie per risolvere i conflitti legati a decisioni di restrizione o moderazione dei contenuti adottate da ManoMano. L'elenco degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie certificati a livello europeo è accessibile al seguente link: Organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie ai sensi della legge sui servizi digitali

Condizioni Specifiche Di Utilizzo Della Piattaforma ManoManopro

Sulla Piattaforma è proposto uno spazio di vendita direttamente accessibile all'indirizzo url pro.manomano.it e/o sull'Applicazione ManoManoPro (di seguito la "Piattaforma ManoManoPro"), riservato ai professionisti operanti nell'ambito della loro attività professionale (di seguito gli "Acquirenti Pro"), dove questi ultimi possono inviare Ordini e accedere a (i) offerte di Prodotti specifici per uso professionale (di seguito i "Prodotti Pro") e (ii) più generalmente ai Prodotti della Piattaforma. Per accedere alla Piattaforma ManoManoPro, l'Acquirente Pro deve dapprima creare un suo Account Personale Pro e poi connettersi ad esso.

Nell'ambito della Piattaforma ManoManoPro, l'Acquirente Pro potrà in particolare usufruire di:

- offerte di Prodotti Pro;
- prezzi convenienti su determinati Prodotti Pro;
- termini di consegna vantaggiosi su determinati Prodotti Pro;
- un servizio clienti dedicato e specializzato, disponibile per via telefono/chat/e-mail.

I Prodotti Pro sono contrassegnati sulla Piattaforma ManoManoPro dal termine "PRO". Il Provider si riserva in qualsiasi momento il diritto di rimuovere un Prodotto dal catalogo di Prodotti Pro.

Gli Acquirenti Pro che desiderano effettuare acquisti sono autorizzati a inviare Ordini solo sulla Piattaforma ManoManoPro, mentre la Piattaforma è riservata esclusivamente agli Acquirenti non professionisti (consumatori).

ARTICOLO 1 – MODALITÀ E CONDIZIONI DI ACCESSO ALLA PIATTAFORMA MANOMANOPRO

1.1. Condizioni di accesso alla Piattaforma ManoManoPro

Solo gli Acquirenti Pro, stabiliti in Italia e in grado di dimostrare la loro qualifica di professionisti, sono autorizzati ad accedere alla Piattaforma ManoManoPro e a inviare Ordini su di essa ai Commercianti.

Per accedere alla Piattaforma ManoManoPro e utilizzare i Servizi, l'Acquirente Pro deve rispettare le condizioni seguenti:

- dichiarare un'impresa stabilita in Italia con attività in corso,
- indicare un numero valido di Partita IVA,
- essere un professionista.

1.2. Modalità di accesso alla Piattaforma ManoManoPro

L'accesso alla Piattaforma ManoManoPro è gratuito.

Per accedere alla Piattaforma ManoManoPro, l'Acquirente Pro deve creare previamente un Account Personale Pro.

L'Acquirente che ha già un Account Personale sulla Piattaforma e desidera inviare Ordini sulla Piattaforma ManoManoPro in qualità di Acquirente Pro può trasformare il proprio Account Personale in Account Personale Pro: tutti i dati del suo Account Personale (informazioni personali, cronologia degli acquisti) saranno allora trasferiti al suo Account Personale Pro.

Al momento della creazione dell'Account Personale Pro, l'Acquirente Pro, rappresentato da una persona debitamente abilitata, deve inserire in particolare il suo numero di Partita IVA e la sua ragione sociale al fine di dimostrare la qualifica di professionista, nonché il suo indirizzo elettronico e indirizzo postale, il suo cognome e nome, il numero di telefono e il settore di attività.

Alcune funzioni potrebbero non essere disponibili sull'Applicazione ManoManoPro.

NEL CASO IN CUI UN UTENTE ACQUISTASSE PRODOTTI SULLA PIATTAFORMA MANOMANOPRO SENZA DISPORRE DELLA QUALIFICA DI PROFESSIONISTA, SARÀ RITENUTO RESPONSABILE NEI CONFRONTI DEI COMMERCIANTI E DI MANOMANO. LA QUALIFICA DI PROFESSIONISTA È UNA CONDIZIONE ESSENZIALE SINE QUA NON PER STIPULARE UN CONTRATTO DI VENDITA SULLA PIATTAFORMA MANOMANO PRO. IL CONTRATTO DI VENDITA STIPULATO TRA IL COMMERCIANTE E L'UTENTE POTRÀ ESSERE RISOLTO DAL COMMERCIANTE SE L'UTENTE NON DIMOSTRA LA SUA QUALIFICA DI PROFESSIONISTA. IN TAL CASO, L' UTENTE NON FRUIRÀ DI ALCUNA GARANZIA SUI PRODOTTI ORDINATI.

ARTICOLO 2 – REGOLE APPLICABILI ALL'UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA MANOMANOPRO E DEI SERVIZI

Si informa l'Acquirente Pro che, durante l'utilizzo della Piattaforma ManoManoPro e dei Servizi, è soggetto a tutte le regole applicabili nell'ambito della Piattaforma, descritte nella Condizioni Generali di Utilizzo della Piattaforma.

Per ogni Ordine invitato tramite la Piattaforma ManoManoPro, l'Acquirente Pro potrà pertanto beneficiare, in particolare:

- del diritto di recesso entro quattordici (14) giorni di calendario a decorrere dalla ricezione del suo Ordine, nelle condizioni descritte nell'articolo 10 delle CGU;
- delle garanzie descritte nell'articolo 11.2 delle CGU e, in particolare, della Garanzia Cemento, le cui condizioni e modalità di attuazione sono descritte nell'Allegato 1 delle presenti CGU.

Si informa l'Acquirente Pro che le consegne saranno effettuate solo in Italia.

Un servizio clienti è disponibile dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 18:00, al numero seguente 011 19 62 00 85 , e risponderà a tutte le domande o i reclami degli Acquirenti Pro.

Inoltre, la Piattaforma ManoManoPro ha creato un programma fedeltà gratuito chiamato "Club ManoManoPro", i cui termini e condizioni sono dettagliati nella seguente pagina: https://pro.manomano.it/club-manomano-pro.

ARTICOLO 3 – PREZZI E FATTURAZIONE

Il Prezzo di vendita dei Prodotti Pro è indicato in euro, IVA esclusa e IVA inclusa.

Per ogni Ordine di Prodotti Pro inviato a Commercianti italiani, l'Acquirente Pro deve compilare il suo Codice Destinatario al momento dell'Ordine, e riceverà una fattura in formato XML che gli sarà trasmessa tramite il Sistema Di Interscambio (SDI). Riceverà inoltre una copia della fattura, non valida a fini fiscali, inviata via e-mail alla conferma del suo Ordine, o nel pacco che gli sarà consegnato, o nel suo Account Personale Pro.

Per tutti gli Ordini di Prodotti non identificati come Prodotti Pro, l'Acquirente potrà ottenere una fattura inoltrando la richiesta al Commerciante.

ARTICOLO 4 - RESPONSABILITÀ DELL'ACQUIRENTE PRO

L'Acquirente Pro rimane pienamente e personalmente responsabile del suo utilizzo della Piattaforma ManoManoPro e dei Servizi ai sensi delle condizioni di diritto comune.

Egli è tenuto ad avvalersi della Piattaforma ManoManoPro e dei Servizi nel rispetto delle disposizioni legali e regolamentari vigenti nonché delle disposizioni contenute nelle Condizioni Generali di Utilizzo della Piattaforma e nelle presenti condizioni specifiche di utilizzo della Piattaforma ManoManoPro.

Nell'ambito dell'utilizzo della Piattaforma ManoManoPro, l'Utente si impegna a:

- comunicare informazioni attendibili, esatte e veritiere per dimostrare la propria qualifica di professionista;

- non usurpare l’identità di terzi, e in particolare di professionisti.

A QUESTO RIGUARDO, L’UTENTE SARÀ IL SOLO RESPONSABILE DELL’ESATTEZZA, DELLA COERENZA E DELL’ESAUSTIVITÀ DEI DATI DA LUI TRASMESSI AL MOMENTO DELLA CREAZIONE DEL SUO ACCOUNT PERSONALE PRO.

IN CASO DI FRODE, FALSO, DICHIARAZIONE MENZOGNERA DELL’UTENTE SULLA PROPRIA QUALIFICA DI PROFESSIONISTA O USURPAZIONE DI IDENTITÀ DA PARTE SUA:

- **MANOMANO PROCEDERÀ IMMEDIATAMENTE ALL’ELIMINAZIONE DELL’ACCOUNT PERSONALE PRO DELL’UTENTE E ADOTTERÀ TUTTE LE MISURE CHE RITERRÀ NECESSARIE PER TUTELARE I PROPRI DIRITTI.**
- **MANOMANO NON POTRÀ ESSERE IN ALCUN CASO CHIAMATO IN CAUSA PER RESPONSABILITÀ.**

ALLEGATO 1 - GARANZIA CEMENTO
(GARANZIA COMMERCIALE)

ManoMano ha voluto implementare una garanzia commerciale, di seguito denominata "Garanzia Cemento", al fine di facilitare la risoluzione di determinati incidenti che interessano gli Ordini effettuati dagli Acquirenti attraverso la Piattaforma. Se tutte le condizioni della Garanzia Cemento sono soddisfatte e nessuna azione per far fronte al reclamo è messa in atto dal Commerciante, ManoMano può agire rimborsando l'Acquirente, parzialmente o totalmente a seconda dei casi, a spese del Commerciante.

Si ricorda che, indipendentemente dalla presente Garanzia Cemento, il Commerciante rimane vincolato dai propri obblighi legali nel paese di consegna del Prodotto (garanzie legali, diritto di recesso, ecc.) nonché dai propri obblighi contrattuali nei confronti degli Acquirenti.

La Garanzia Cemento applicata è quella del paese in cui l'Acquirente ha effettuato l'ordine. La sua attuazione non è condizionata al pagamento di una somma supplementare da parte dell'Acquirente.

Il funzionamento nonché le condizioni e le modalità di attuazione della Garanzia Cemento sono descritti di seguito.

I. INFORMAZIONI GENERALI SUL FUNZIONAMENTO DELLA GARANZIA CEMENTO

1. Come aprire una Garanzia Cemento?

Per l'apertura di una Garanzia Cemento da parte di ManoMano, devono essere soddisfatte le tre condizioni seguenti:

Condizione 1: L'incidente che interessa l'Ordine dell'Acquirente deve corrispondere a uno dei casi previsti dall'articolo "II - Incidenti coperti dalla Garanzia Cemento" indicati di seguito:

1. Annullamento di un Ordine non spedito
2. Ordine non spedito
3. Ordine non consegnato
4. Prodotto consegnato danneggiato o rotto

5. Ordine non conforme all'annuncio
6. Il Prodotto manifesta un difetto di conformità durante l'uso
7. Il Commerciante non ha risposto alla richiesta di recesso
8. A seguito di un reclamo, l'Acquirente non ha ricevuto il rimborso previsto quando il Prodotto è stato restituito al Commerciante
9. A seguito di un reclamo, l'Acquirente non ha ricevuto il Prodotto o la parte che il Commerciante avrebbe dovuto inviargli
10. Fattura o nota di credito non ricevuta o errata

Condizione 2: Devono essere soddisfatte le condizioni e le scadenze specifiche richieste per l'apertura di una Garanzia Cemento dettagliate per ciascun incidente all'articolo "II - Incidenti coperti dalla Garanzia Cemento"; e

Condizione 3: ManoMano deve essere stata informata dell'incidente che interessa l'Ordine dell'Acquirente, in particolare tramite un reclamo dell'Acquirente a ManoMano.

In ogni caso, una Garanzia Cemento non può essere aperta da ManoMano quando:
- l'Acquirente non ha pagato l'intero prezzo del suo Ordine, o, in caso di sottoscrizione dell'opzione di pagamento in più volte (quando disponibile), non ha effettuato il primo pagamento mensile;
- il pagamento dell'Ordine con carta di pagamento è stato rifiutato dalla banca emittente;
- il Prodotto è stato acquistato in modo fraudolento sulla Piattaforma;
- l'Acquirente non ha trasmesso al Commerciante o a ManoMano le informazioni richieste per la gestione del suo reclamo entro un termine massimo di trenta (30) giorni di calendario (informazioni aggiuntive sull'incidente riscontrato, ecc.).

ManoMano informa l'Acquirente via e-mail:
- dell'apertura di una Garanzia Cemento; o
- del rifiuto della richiesta di apertura di una Garanzia Cemento. ManoMano specificherà le ragioni di tale rifiuto.

2. Cosa succede quando viene aperta una Garanzia Cemento?

- **Il commerciante ha un periodo di tempo per mettere in atto una soluzione conforme**

Dall'apertura di una Garanzia Cemento da parte di ManoMano, il Commerciante ha un certo periodo di tempo per mettere in atto una soluzione che porti alla risoluzione dell'incidente. La
soluzione che il Commerciante deve mettere in atto e il periodo di tempo entro il quale deve agire dipendono dall'incidente (vedere “II - Incidenti coperti dalla Garanzia Cemento”).

Quando il Commerciante ha implementato una soluzione conforme entro il periodo indicato, la Garanzia Cemento è chiusa da ManoMano a favore del Commerciante. ManoMano non attiva il rimborso dell'Ordine a spese del Commerciante (una soluzione conforme è stata fornita dal Commerciante entro i tempi stabiliti).

- **Se il Commerciante non ha messo in atto una soluzione conforme alla fine del periodo, l'Acquirente viene rimborsato**

Se il Commerciante non ha messo in atto una soluzione conforme entro il termine stabilito (vedere “II - Incidenti coperti dalla Garanzia Cemento”), la Garanzia Cemento è chiusa a favore dell'Acquirente: l'Ordine dell'Acquirente è rimborsato a spese del Commerciante (rimborso parziale o totale del Prodotto, a seconda dei casi, più eventuali spese di consegna).

In ogni caso, un Acquirente non può essere rimborsato per un importo superiore all'importo del suo Ordine.

3. Quali sono i casi in cui la durata della Garanzia Cemento può essere prorogata?

La durata della Garanzia Cemento può essere prorogata da ManoMano, di sua iniziativa o su richiesta del Commerciante, nei seguenti casi:

- quando il Commerciante ha aperto un'indagine presso il vettore e quest'ultima è ancora in corso nel momento in cui la Garanzia Cemento deve essere chiusa (in caso di mancata consegna segnalata dall'Acquirente): la Garanzia Cemento può essere prorogata di un massimo di dieci (10) giorni di calendario dalla data iniziale di chiusura della Garanzia Cemento;
- quando il Commerciante ha proceduto alla spedizione di un Prodotto o di una parte la cui consegna è ancora in corso nel momento in cui la Garanzia Cemento deve essere chiusa: la Garanzia Cemento può essere prorogata di un massimo di quindici (15) giorni di calendario dalla data iniziale di chiusura della Garanzia Cemento.
- quando il Commerciante ha avviato una perizia del Prodotto e quest'ultima è ancora in corso nel momento in cui la Garanzia Cemento deve essere chiusa (in caso di difetto di conformità segnalato dall'Acquirente): la Garanzia Cemento può essere prorogata di un massimo di quindici (15) giorni di calendario dalla data iniziale di chiusura della Garanzia Cemento.
- quando l'Acquirente ha proceduto all'invio di un Prodotto da restituire al Commerciante e la consegna è ancora in corso nel momento in cui la Garanzia Cemento deve essere chiusa: la Garanzia Cemento può essere prorogata di un massimo di quindici (15) giorni di calendario dalla data iniziale di chiusura della Garanzia Cemento.
- quando l'Acquirente non risponde alle richieste di informazioni aggiuntive del Commerciante o di ManoMano ai fini della gestione e/o del follow-up della pratica e la Garanzia Cemento deve essere chiusa (in attesa dell'invio di una dichiarazione, conferma della risoluzione dell'incidente, ecc.): la Garanzia Cemento può essere prorogata per un massimo di sette (7) giorni di calendario dalla data iniziale di chiusura della Garanzia Cemento.

II. INCIDENTI COPERTI DALLA GARANZIA CEMENTO

1. Annullamento di un Ordine non spedito

- ***Quali sono i requisiti specifici per l'apertura di una Garanzia Cemento?***

Se entrambe le condizioni indicate di seguito sono soddisfatte, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano.

Condizione 1: L'Acquirente ha inviato un messaggio al Commerciante, tramite il suo Account Personale, per richiedere l'annullamento del suo Ordine **quando l'Ordine non è ancora stato spedito dal Commerciante** (lo stato dell'Ordine, accessibile tramite l'Account Personale, indica che l'Ordine è "in attesa di convalida" o "in preparazione"); o ManoMano ha contattato il Commerciante per richiedere l'annullamento dell'ordine a seguito di una richiesta dell'Acquirente e

Condizione 2:

1. **Al termine di un periodo di un (1) giorno lavorativo dal messaggio dell'Acquirente o di ManoMano,** il Commerciante non ha risposto all'Acquirente o a ManoMano (escluso tramite messaggio automatico) o ha indicato di rifiutare la richiesta di annullamento dell'Ordine (senza addurre un limite logistico che causerebbe difficoltà nell'interrompere il processo di spedizione).
   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di un (1) giorno lavorativo;
   oppure
2. **Al termine di un periodo di due (2) giorni lavorativi dal messaggio dell'Acquirente o di ManoMano,** il Commerciante non ha proceduto all'annullamento e al rimborso dell'Ordine (prezzo del/i Prodotto/i più eventuali spese di consegna).
   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi.

- ***Cosa succede quando viene aperta una Garanzia Cemento?***

Quando una Garanzia Cemento viene aperta da ManoMano, il Commerciante ha a disposizione un periodo di tempo supplementare per agire:

1. Il Commerciante ha un **periodo di due (2) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per rispondere al messaggio dell'Acquirente o di ManoMano (escluso tramite messaggio automatico).
   In caso contrario, o se il Commerciante ha indicato di rifiutare la richiesta di annullamento dell'Ordine emessa dall'Acquirente (senza addurre un limite logistico che causerebbe difficoltà nell'interrompere il processo di spedizione), ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi;
   oppure

2. Il Commerciante ha un **periodo di cinque (5) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per procedere all'annullamento e al rimborso dell'Ordine (prezzo del/i Prodotto/i più eventuali spese di consegna).
   In caso contrario, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di cinque (5) giorni lavorativi.

Quando la Garanzia Cemento è chiusa a favore dell'Acquirente, l'Ordine viene rimborsato a spese del Commerciante (rimborso completo del prezzo del/i Prodotto/i più eventuali spese di consegna).

2. Ordine non spedito

- ***Quali sono i requisiti specifici per l'apertura di una Garanzia Cemento?***

Se le tre condizioni indicate di seguito sono soddisfatte, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano.

Condizione 1: Dalla data di consegna massima indicata nell'e-mail di conferma dell'Ordine, l'Ordine non è ancora stato spedito dal Commerciante (lo stato dell'Ordine, accessibile tramite l'Account Personale, indica che l'Ordine è "in attesa di convalida" o "in preparazione").

Condizione 2: Il Commerciante è stato informato dell'incidente:
- dall'Acquirente, che gli ha inviato un messaggio tramite il suo Account Personale; o
- da ManoMano, se ManoMano è venuta a conoscenza dell'incidente prima che il Commerciante ne fosse informato dall'Acquirente.

Condizione 3: Al termine di un periodo di un (1) giorno lavorativo dal messaggio dell'Acquirente o di ManoMano, il Commerciante non ha agito secondo le seguenti modalità:
- il Commerciante non ha provveduto all'invio dell'Ordine non spedito (con la comunicazione di un numero o di un link di tracciamento del collo all'Acquirente o a ManoMano);
- nel caso in cui non sia possibile provvedere all'invio dell'Ordine non spedito entro un (1) giorno lavorativo, o se l'Acquirente non desidera più ricevere l'Ordine a causa del ritardo nella consegna, il Commerciante non ha proceduto al rimborso dell'Ordine (prezzo del/i Prodotto/i più eventuali spese di consegna).

In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di un (1) giorno lavorativo.

- ***Cosa succede quando viene aperta una Garanzia Cemento?***

Quando una Garanzia Cemento viene aperta da ManoMano, il Commerciante ha un **periodo di tre (3) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per agire secondo le seguenti modalità:
- il Commerciante provvede alla consegna dell'Ordine non spedito (con la comunicazione di un link o di un numero di tracciamento del collo all'Acquirente o a ManoMano).

Se l'Ordine è ancora in corso di consegna al termine del periodo di tre (3) giorni lavorativi, la Garanzia Cemento può essere prorogata di un massimo di quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura iniziale della Garanzia Cemento per verificare la corretta ricezione dell'Ordine da parte dell'Acquirente;
- nel caso in cui non sia possibile consegnare l'Ordine non spedito entro tre (3) giorni lavorativi, o se l'Acquirente non desidera più ricevere l'Ordine a causa del ritardo nella consegna, il Commerciante procede all'annullamento e il rimborso dell'Ordine (prezzo del/i Prodotto/i più eventuali spese di consegna).

In caso contrario, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di tre (3) giorni lavorativi.

Quando la Garanzia Cemento è chiusa a favore dell'Acquirente, l'Ordine viene rimborsato a spese del Commerciante (rimborso completo del prezzo del/i Prodotto/i più eventuali spese di consegna).

3. Ordine non consegnato

- ***Quali sono i requisiti specifici per l'apertura di una Garanzia Cemento?***

Se le tre condizioni indicate di seguito sono soddisfatte, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano.

Condizione 1: Dalla data di consegna massima indicata nell'e-mail di conferma dell'Ordine, **l'Ordine è stato spedito ma non è stato consegnato all'Acquirente** (ad esempio: collo consegnato all'indirizzo errato, smarrito, bloccato, rubato, spedito senza tracciamento e non ricevuto ecc.).

Condizione 2: Il Commerciante è stato informato dell'incidente entro **trenta (30) giorni di calendario dalla data di consegna massima indicata nell'e-mail di conferma dell'Ordine:**
- dall'Acquirente, che gli ha inviato un messaggio tramite il suo Account Personale; o
- da ManoMano, se ManoMano è venuta a conoscenza dell'incidente prima che il Commerciante ne fosse informato dall'Acquirente.

Condizione 3:
1. **Al termine di un periodo di un (1) giorno lavorativo dal messaggio dell'Acquirente o di ManoMano,** il Commerciante non ha risposto all'Acquirente o ManoMano (escluso tramite messaggio automatico) o ha indicato di rifiutare la presa in carico del reclamo.
   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di un (1) giorno lavorativo;
   oppure
2. **Al termine di un periodo di due (2) giorni lavorativi dal messaggio dell'Acquirente o di ManoMano,** il Commerciante non ha agito secondo le seguenti modalità:
   - il Commerciante non ha provveduto alla rispedizione dell'Ordine o alla consegna dell'Ordine non consegnato (con la comunicazione di un numero o di un link di tracciamento del collo all'Acquirente o a ManoMano);

- nel caso in cui non sia possibile effettuare la rispedizione dell'Ordine o la consegna dell'Ordine non consegnato entro due(2) giorni lavorativi, o se l'Acquirente non desidera più ricevere l'Ordine a causa del ritardo nella consegna, il Commerciante non ha proceduto al rimborso dell'Ordine (prezzo del/i Prodotto/i più eventuali spese di consegna).

In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi.

In caso di Ordine indicato come consegnato all'indirizzo fornito dall'Acquirente al momento dell'inoltro dell'Ordine, il Commerciante ha il diritto di aprire un'indagine presso il vettore e/o di contestare la mancata ricezione dell'Ordine da parte dell'Acquirente.

In tal caso, il Commerciante può chiedere all'Acquirente di fornire una dichiarazione nella quale conferma di non aver ricevuto l'Ordine e una copia del suo documento di identità.

ManoMano non apre una Garanzia Cemento nei seguenti casi:
- l'Acquirente rifiuta di fornire i documenti richiesti dal Commerciante (dichiarazione e/o copia del documento di identità);
- il Commerciante ha avviato un'indagine presso il vettore, a condizione che (i) venga trasmessa a ManoMano una prova dell'apertura dell'indagine e (ii) la durata dell'indagine sia inferiore a dieci (10) giorni di calendario. Trascorso questo periodo di dieci (10) giorni di calendario, ManoMano può aprire una Garanzia Cemento.
- il Commerciante fornisce la prova inconfutabile che l'Ordine è stato ricevuto dall'Acquirente, indipendentemente dal fatto che un'indagine presso il vettore sia stata precedentemente effettuata o meno (presentazione di un certificato firmato dal vettore e/o firma del documento di identità trasmesso dall'Acquirente identica a quella che appare sulla bolla di consegna dell'Ordine).

- ***Cosa succede quando viene aperta una Garanzia Cemento?***

Quando una Garanzia Cemento viene aperta da ManoMano, il Commerciante ha a disposizione un periodo di tempo supplementare per agire:

1. Il Commerciante ha un **periodo di due (2) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per rispondere all'Acquirente o a ManoMano (escluso tramite messaggio automatico).
   In caso contrario, o se il Commerciante ha indicato di rifiutare la presa in carico del reclamo, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi;
   oppure
2. Il Commerciante ha un **periodo di cinque (5) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per agire secondo le seguenti modalità:
   - il Commerciante provvede alla consegna dell'Ordine (con la comunicazione di un link o di un numero di tracciamento del collo all'Acquirente o a ManoMano).

Quando l'Ordine è ancora in corso di consegna al termine del periodo di cinque (5) giorni lavorativi, la Garanzia Cemento può essere prorogata di un massimo di quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura iniziale della Garanzia Cemento per verificare la corretta ricezione dell'Ordine da parte dell'Acquirente;

- nel caso in cui non sia possibile consegnare l'Ordine entro cinque (5) giorni lavorativi, o se l'Acquirente non desidera più ricevere l'Ordine a causa del ritardo nella consegna, il Commerciante procede al rimborso dell'Ordine (prezzo del/i Prodotto/i più eventuali spese di consegna). In tal caso, le eventuali spese per il reso dell'Ordine sono a carico del Commerciante.

In caso contrario, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di cinque (5) giorni lavorativi.

Quando ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente, l'Ordine viene rimborsato a spese del Commerciante (rimborso completo del prezzo del/i Prodotto/i più eventuali spese di consegna).

In caso di Ordine indicato come consegnato all'indirizzo fornito dall'Acquirente al momento dell'inoltro dell'Ordine, il Commerciante ha il diritto di aprire un'indagine presso il vettore e/o di contestare la mancata ricezione dell'Ordine da parte dell'Acquirente.

In tal caso, il Commerciante può chiedere all'Acquirente di fornire una dichiarazione nella quale conferma di non aver ricevuto l'Ordine e una copia del suo documento di identità.

Quando il Commerciante ha aperto un'indagine presso il vettore, e a condizione che venga trasmessa a ManoMano una prova dell'apertura dell'indagine, ManoMano può estendere la durata della Garanzia Cemento in corso per un massimo di dieci (10) giorni aggiuntivi dalla data di chiusura iniziale della Garanzia Cemento. Trascorso questo periodo di dieci (10) giorni di calendario, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente (l'Acquirente ottiene il rimborso dell'Ordine).

La Garanzia Cemento è chiusa a favore del Commerciante (l'Acquirente non ottiene il rimborso dell'Ordine) quando:

- l'Acquirente rifiuta di fornire i documenti richiesti dal Commerciante (dichiarazione e/o copia del documento di identità);
- il Commerciante fornisce la prova inconfutabile che l'Ordine è stato ricevuto dall'Acquirente, indipendentemente dal fatto che un'indagine presso il vettore sia stata precedentemente effettuata o meno (presentazione di un certificato firmato dal vettore e/o firma del documento di identità trasmesso dall'Acquirente identica a quella che appare sulla bolla di consegna dell'Ordine).

4. Prodotto consegnato danneggiato o rotto

- ***Quali sono i requisiti specifici per l'apertura di una Garanzia Cemento?***

Se le tre condizioni indicate di seguito sono soddisfatte, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano.

Condizione 1: L'ordine è stato consegnato all'Acquirente che constata, dopo l'apertura del collo, che il Prodotto ricevuto è danneggiato o rotto.

Condizione 2: L'Acquirente ha informato il Commerciante dell'incidente entro **quattordici (14) giorni di calendario** dalla data di consegna dell'Ordine, inviando un messaggio tramite il proprio Account Personale e allegando al reclamo una o più fotografie che dimostrino l'esistenza del danno o della rottura del Prodotto. ManoMano può anche occuparsi di informare il Commerciante dell'incidente al posto dell'Acquirente.

Condizione 3:

1. **Al termine di un periodo di un (1) giorno lavorativo dal messaggio dell'Acquirente o di ManoMano,** il Commerciante non ha risposto all'Acquirente o a ManoMano (escluso tramite messaggio automatico) o ha indicato di rifiutare la presa in carico del reclamo.
   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di un (1) giorno;
   oppure
2. **Al termine di un periodo di due (2) giorni lavorativi dal messaggio dell'Acquirente o di ManoMano,** il Commerciante ha risposto all'Acquirente o a ManoMano ma non ha agito secondo le seguenti modalità:
   - il Commerciante non ha avviato, a proprie spese, una soluzione di riparazione o sostituzione del Prodotto (invio di un'etichetta di reso prepagata all'Acquirente per restituire il Prodotto, organizzazione del ritiro del Prodotto da recuperare, ecc.);
   - il Commerciante non ha proceduto al rimborso dell'Ordine (rimborso parziale o completo del prezzo del Prodotto a seconda dei casi, più eventuali spese di consegna) quando (i) non è possibile mettere in atto alcuna soluzione di riparazione o sostituzione del Prodotto, o (ii) una soluzione è già stata messa in atto con esito negativo (nuovo difetto di conformità riscontrato).

   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi.

- ***Cosa succede quando viene aperta una Garanzia Cemento?***

Quando una Garanzia Cemento viene aperta da ManoMano, il Commerciante ha a disposizione un periodo di tempo supplementare per agire:

1. Il Commerciante ha un **periodo di due (2) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per rispondere all'Acquirente (escluso tramite messaggio automatico).
   In caso contrario, o se il Commerciante ha indicato di rifiutare la presa in carico del reclamo, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi;
   oppure
2. Il Commerciante ha un **periodo di cinque (5) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per agire secondo le seguenti modalità:

- il Commerciante avvia, a proprie spese, una soluzione di riparazione o sostituzione del Prodotto (invio di un'etichetta di reso prepagata all'Acquirente per restituire il Prodotto, organizzazione del ritiro del Prodotto da recuperare, ecc.)
  Se una consegna è ancora in corso al termine del periodo di cinque (5) giorni lavorativi, la Garanzia Cemento può essere prorogata di un massimo di quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura iniziale della Garanzia Cemento per verificare la corretta ricezione del collo da parte dell'Acquirente;
- il Commerciante rimborsa l'Ordine (rimborso parziale o completo del prezzo del Prodotto a seconda dei casi, più eventuali spese di consegna) quando (i) non è possibile mettere in atto alcuna soluzione di riparazione o sostituzione del Prodotto, o (ii) una soluzione è già stata messa in atto con esito negativo (nuovo difetto di conformità riscontrato).

In caso contrario, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di cinque (5) giorni lavorativi.

Quando ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente, l'Ordine viene rimborsato a spese del Commerciante alle seguenti condizioni:

- se l'Acquirente desidera conservare o accetta di conservare il Prodotto danneggiato o rotto: rimborso parziale fino al 50% del prezzo del Prodotto a seconda dei casi, più eventuali spese di consegna.
- se l'Acquirente non desidera conservare o non accetta di conservare il Prodotto danneggiato o rotto: rimborso completo del 100% del prezzo del Prodotto più eventuali spese di consegna e di restituzione.

In caso di rimborso completo dell'Ordine al termine di una Garanzia Cemento, l'Acquirente restituisce al Commerciante il Prodotto rimborsato alle seguenti condizioni:

- Quando il Commerciante ha trasmesso un'etichetta di reso prepagata all'Acquirente entro quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura della Garanzia Cemento, l'Acquirente spedisce il Prodotto da restituire entro il periodo concordato con il Commerciante e, comunque, non oltre quindici (15) giorni di calendario dalla data dell'invio dell'etichetta di reso prepagata da parte del Commerciante.
- Quando il Commerciante organizza il ritiro del Prodotto danneggiato o rotto, a sue spese, entro quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura della Garanzia Cemento, l'Acquirente si organizza per preparare e mettere il Prodotto da restituire a disposizione del vettore per il recupero alla data di restituzione concordata con il Commerciante.

In caso contrario, ManoMano si riserva il diritto di intraprendere un'azione per recuperare le somme indebitamente percepite dall'Acquirente.

5. Ordine non conforme all'annuncio

- ***Quali sono i requisiti specifici per l'apertura di una Garanzia Cemento?***

Se le tre condizioni indicate di seguito sono soddisfatte, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano.

Condizione 1: L'ordine è stato consegnato all'Acquirente che constata, dopo l'apertura del collo:

- che il Prodotto ricevuto non è conforme alle informazioni comunicate al momento dell'invio dell'Ordine (quali: colore, peso, dimensioni e/o caratteristiche tecniche del Prodotto); oppure
- che il Prodotto ricevuto è incompleto (esempi: componente/i del Prodotto mancante/i, accessorio/i mancante/i, Istruzioni per l'uso o l'installazione mancanti o in una lingua diversa da quella dell'Acquirente, ecc.)

Condizione 2: L'Acquirente ha informato il Commerciante dell'incidente, **entro due (2) mesi dalla data di consegna dell'Ordine,** inviandogli un messaggio tramite il proprio Account Personale e allegando al proprio reclamo una o più fotografie e/o video che dimostrino la non conformità del Prodotto ricevuto. ManoMano può anche occuparsi di informare il Commerciante dell'incidente al posto dell'Acquirente.

Condizione 3:

1. **Al termine di un periodo di un (1) giorno lavorativo dal messaggio dell'Acquirente o di ManoMano,** il Commerciante non ha risposto all'Acquirente o a ManoMano (escluso tramite messaggio automatico) o ha indicato di rifiutare la presa in carico del reclamo.
   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di un(1) giorno;
   oppure
2. **Al termine di un periodo di due (2) giorno lavorativo dal messaggio dell'Acquirente o di ManoMano,** il Commerciante non ha agito secondo le seguenti modalità:
   - il Commerciante non ha avviato, a proprie spese, una soluzione di sostituzione del Prodotto o di spedizione della parte mancante (invio di un'etichetta di reso prepagata all'Acquirente per il reso del Prodotto, organizzazione del ritiro del Prodotto da recuperare, invio di un link o di un numero di tracciamento del collo, ecc.);
   - il Commerciante non ha proceduto al rimborso dell'Ordine (rimborso parziale o completo del Prodotto a seconda dei casi, più eventuali spese di consegna) quando (i) non è possibile mettere in atto alcuna soluzione di sostituzione del Prodotto o di spedizione della parte mancante, o (ii) una di queste soluzioni è già stata messa in atto con esito negativo (nuova non conformità constatata).

   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi.

- ***Cosa succede quando viene aperta una Garanzia Cemento?***

Quando una Garanzia Cemento viene aperta da ManoMano, il Commerciante ha a disposizione un periodo di tempo supplementare per agire:

1. Il Commerciante ha un **periodo di due (2) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per rispondere all'Acquirente (escluso tramite messaggio automatico).
   In caso contrario, o se il Commerciante ha indicato di rifiutare la presa in carico del reclamo, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi;

oppure

2. Il Commerciante ha un **periodo di cinque (5) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per agire secondo le seguenti modalità:
    - il Commerciante avvia, a proprie spese, una soluzione di sostituzione del Prodotto o di spedizione della parte mancante (invio di un'etichetta di reso prepagata all'Acquirente per il reso del Prodotto, organizzazione del ritiro del Prodotto da recuperare, invio di un link o di un numero di tracciamento del collo, ecc.). Se una consegna è ancora in corso al termine del periodo di cinque (5) giorni lavorativi, la Garanzia Cemento può essere prorogata di un massimo di quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura iniziale della Garanzia Cemento per verificare la corretta ricezione del collo da parte dell'Acquirente; oppure
    - il Commerciante procede al rimborso dell'Ordine (rimborso parziale o completo del Prodotto a seconda dei casi, più eventuali spese di consegna) quando (i) non è possibile implementare alcuna soluzione di sostituzione del Prodotto o di spedizione della parte mancante, o (ii) una di queste soluzioni è già stata messa in atto con esito negativo (nuovo difetto di conformità riscontrato).

    In caso contrario, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di cinque (5) giorni lavorativi.

Quando ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente, l'Ordine viene rimborsato a spese del Commerciante alle seguenti condizioni:

- se l'Acquirente desidera conservare o accetta di conservare il Prodotto: rimborso fino al 50% del prezzo del Prodotto più eventuali spese di consegna
- se l'Acquirente non desidera conservare o non accetta di conservare il Prodotto: rimborso del 100% del prezzo del Prodotto più eventuali spese di consegna.

In caso di rimborso completo dell'Ordine al termine di una Garanzia Cemento, l'Acquirente restituisce al Commerciante il Prodotto rimborsato alle condizioni descritte di seguito.

- Quando il Commerciante ha trasmesso un'etichetta di reso prepagata all'Acquirente entro quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura della Garanzia Cemento, l'Acquirente spedisce il Prodotto da restituire entro il periodo concordato con il Commerciante e, comunque, non oltre quindici (15) giorni di calendario dalla data dell'invio dell'etichetta di reso prepagata da parte del Commerciante.
- Quando il Commerciante organizza il ritiro del Prodotto non conforme, a sue spese, entro quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura della Garanzia Cemento, l'Acquirente prepara il Prodotto e lo mette a disposizione del vettore per il recupero alla data concordata con il Commerciante.

In caso contrario, ManoMano si riserva il diritto di intraprendere un'azione per recuperare le indebitamente percepite dall'Acquirente.

6. Il Prodotto manifesta un difetto di conformità durante l'uso

- ***Quali sono i requisiti specifici per l'apertura di una Garanzia Cemento?***

Se le tre condizioni indicate di seguito sono soddisfatte, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano.

Condizione 1: Durante l'uso del Prodotto, l'Acquirente constata che:

- il Prodotto rivela un difetto di conformità o si rivela inadatto all'uso normalmente previsto per un bene simile e l'Acquirente non avrebbe potuto accorgersene al momento del ricevimento; o
- il Prodotto appare difettoso e non è stato installato correttamente a causa di istruzioni mancanti o carenti.

Il presente caso non copre pertanto:

- il difetto visibile del Prodotto (prodotto consegnato danneggiato o rotto o non conforme all'annuncio); o
- il deterioramento del Prodotto a causa dell'uso anomalo del Prodotto o della normale usura dello stesso; o
- il difetto derivante dai materiali che l'Acquirente ha fornito o aggiunto.

Condizione 2: L'Acquirente ha informato il Commerciante del difetto di conformità non appena è stato riscontrato, e al massimo **entro un (1) anno dalla data di consegna dell'Ordine**, inviandogli un messaggio tramite il suo Account Personale e allegando al suo reclamo una o più fotografie e/o video che dimostrino l'esistenza del difetto di conformità del Prodotto. ManoMano può anche occuparsi di informare il Commerciante dell'incidente al posto dell'Acquirente.

Condizione 3:

1. **Al termine di un periodo di un (1) giorno lavorativo dal messaggio dell'Acquirente o di ManoMano,** il Commerciante non ha risposto all'Acquirente o a ManoMano (escluso tramite messaggio automatico) o ha indicato di rifiutare la presa in carico del reclamo.
   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di un (1) giorno;
   oppure
2. **Al termine di un periodo di due(2) giorni lavorativi dal messaggio dell'Acquirente o di ManoMano**, il Commerciante non ha agito secondo le seguenti modalità:
   - il Commerciante non ha avviato, a proprie spese, una soluzione di riparazione o sostituzione del Prodotto rivelatosi non conforme (invio di un'etichetta di reso prepagata all'Acquirente per restituire il Prodotto, organizzazione del ritiro del Prodotto da recuperare, ecc.);
   - il Commerciante non ha proceduto al rimborso dell'Ordine (rimborso parziale o completo del prezzo del Prodotto a seconda dei casi, più eventuali spese di consegna) quando (i) non è possibile mettere in atto alcuna soluzione di riparazione o sostituzione del Prodotto, o (ii) una soluzione è già stata messa in atto con esito negativo (nuovo difetto di conformità riscontrato).

   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi.

Il Commerciante può recuperare il Prodotto al fine di effettuare una perizia, a proprie spese, per determinare l'origine del difetto di conformità segnalato dall'Acquirente.

ManoMano non apre una Garanzia Cemento quando:

- L'Acquirente rifiuta di restituire il Prodotto al Commerciante affinché venga effettuata una perizia; o
- Il Commerciante ha avviato una perizia, a proprie spese, per determinare l'origine del difetto e quando:
    1. La durata di tale perizia è inferiore a quindici (15) giorni di calendario dalla restituzione del Prodotto al Commerciante. Trascorso tale termine di quindici (15) giorni di calendario, ManoMano può aprire una Garanzia Cemento; e/o
    2. I risultati di tale perizia concludono che il difetto di conformità segnalato è imputabile all'Acquirente (previa comunicazione di tali risultati a ManoMano).

- ***Cosa succede quando viene aperta una Garanzia Cemento?***

Quando viene aperta una Garanzia Cemento, il Commerciante ha un periodo di tempo supplementare per agire:

1. Il Commerciante ha un **periodo di due (2) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per rispondere all'Acquirente (escluso tramite messaggio automatico).
   In caso contrario, o se il Commerciante rifiuta la presa in carico del reclamo, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi;
   oppure
2. Il Commerciante ha un **periodo di cinque (5) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per agire secondo le seguenti modalità:
    - il Commerciante avvia, a proprie spese, una soluzione di riparazione o sostituzione del Prodotto (invio di un'etichetta di reso prepagata all'Acquirente per restituire il Prodotto, organizzazione del ritiro del Prodotto da recuperare, ecc.). Se una consegna è ancora in corso al termine del periodo di cinque (5) giorni lavorativi, la Garanzia Cemento può essere prorogata di un massimo di quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura iniziale della Garanzia
      Cemento per verificare la corretta ricezione del collo da parte dell'Acquirente;
    - il Commerciante rimborsa l'Ordine (rimborso parziale o completo del prezzo del Prodotto a seconda dei casi, più eventuali spese di consegna) quando (i) non è possibile mettere in atto alcuna soluzione di riparazione o sostituzione del Prodotto, o (ii) una soluzione è già stata messa in atto con esito negativo (nuovo difetto di conformità riscontrato).

   In caso contrario, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di cinque (5) giorni lavorativi.

Quando ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente, l'Ordine viene rimborsato a spese del Commerciante alle seguenti condizioni:

- <u>se l'Acquirente desidera conservare o accetta di conservare il Prodotto:</u> rimborso parziale fino al 50% del prezzo del Prodotto più eventuali spese di consegna.

- se l'Acquirente non desidera conservare o non accetta di conservare il Prodotto: rimborso completo del 100% del prezzo del Prodotto più eventuali spese di consegna.

In caso di rimborso completo dell'Ordine al termine di una Garanzia Cemento, l'Acquirente restituisce al Commerciante il Prodotto rimborsato alle seguenti condizioni:

- Quando il Commerciante ha trasmesso un'etichetta di reso prepagata all'Acquirente entro quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura della Garanzia Cemento, l'Acquirente spedisce il Prodotto difettoso entro il periodo concordato con il Commerciante e, comunque, non oltre quindici (15) giorni di calendario dalla data dell'invio dell'etichetta di reso prepagata da parte del Commerciante.
- Quando il Commerciante organizza il ritiro del Prodotto difettoso, a sue spese, entro quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura della Garanzia Cemento, l'Acquirente si organizza per preparare e mettere il Prodotto a disposizione del vettore per il recupero alla data di restituzione concordata con il Commerciante.

In caso contrario, ManoMano si riserva il diritto di intraprendere un'azione per recuperare le somme indebitamente percepite dall'Acquirente.

Il Commerciante può recuperare il Prodotto al fine di effettuare una perizia, a proprie spese, per determinare l'origine del difetto di conformità segnalato dall'Acquirente.

Qualora il Commerciante abbia commissionato una perizia, a proprie spese, ManoMano può estendere la durata della Garanzia Cemento in corso per un massimo di quindici (15) giorni aggiuntivi dalla data di chiusura iniziale della Garanzia Cemento.

ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore del Commerciante (l'Acquirente non ottiene il rimborso) quando:

- L'Acquirente rifiuta di restituire il Prodotto al Commerciante affinché venga effettuata una perizia; e/o
- Il Commerciante ha avviato una perizia, a proprie spese, per determinare l'origine del difetto e i risultati di tale perizia concludono che il difetto segnalato è imputabile all'Acquirente (previa comunicazione di tali risultati a ManoMano).

7. Il Commerciante non ha risposto a una richiesta di recesso dell'Acquirente

- ***Quali sono i requisiti specifici per l'apertura di una Garanzia Cemento?***

Se le tre condizioni indicate di seguito sono soddisfatte, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano.

Condizione 1: L'Acquirente desidera recedere dal suo acquisto e:

- il Prodotto non fa parte delle categorie di Prodotti per le quali il diritto di recesso è stato escluso nelle Condizioni Generali di Vendita del Commerciante (ad esempio: beni confezionati secondo le specifiche del consumatore o chiaramente personalizzati, beni che possono deteriorarsi o scadere

rapidamente, beni sigillati che non possono essere restituiti per motivi sanitari o igienici e che sono stati aperti dal consumatore dopo la consegna, ecc.)
- l'Acquirente non ha assemblato, utilizzato o maneggiato il Prodotto in misura superiore a quanto necessario per stabilire la natura, le caratteristiche e il corretto funzionamento del Prodotto e come sarebbe stato consentito al momento dell'acquisto in negozio; e
- l'Acquirente è in grado di restituire il Prodotto al Commerciante nel suo imballaggio originale, o in mancanza di esso, in un imballaggio che protegga ragionevolmente il Prodotto al momento della restituzione.

Condizione 2: L'Acquirente ha informato il Commerciante, tramite il suo Account Personale, della sua volontà di recedere **(i) entro il termine indicato nelle Condizioni Generali di Vendita del Commerciante** (termine che non può essere inferiore a quattordici (14) giorni di calendario dal giorno del ricevimento del Prodotto da parte dell'Acquirente), (ii) e in mancanza di ciò **entro quattordici (14) giorni di calendario dal giorno del ricevimento del Prodotto da parte dell'Acquirente.**
ManoMano può anche occuparsi di informare il Commerciante al posto dell'Acquirente.
Se il termine scade di sabato, domenica o in un giorno festivo, questo sarà prorogato al giorno lavorativo successivo.

Condizione 3:

1. **Al termine del periodo di un (1) giorno lavorativo dalla data di comunicazione della decisione di recedere da parte dell'Acquirente,** il Commerciante non ha risposto all'Acquirente o a ManoMano (escluso tramite messaggio automatico) o ha indicato di rifiutare il recesso.
   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di un (1) giorno lavorativo;
   oppure
2. **Al termine di un periodo di due (2) giorni lavorativi dalla data di comunicazione della decisione di recesso da parte dell'Acquirente**, il Commerciante non ha trasmesso le istruzioni e/o gli elementi necessari affinché l'Acquirente possa procedere alla restituzione del Prodotto (invio di un'etichetta di reso prepagata o organizzazione del ritiro del Prodotto da parte di un vettore secondo le modalità previste).
   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di due(2) giorni lavorativi.

- ***Cosa succede quando viene aperta una Garanzia Cemento?***

Quando una Garanzia Cemento viene aperta da ManoMano, il Commerciante ha a disposizione un periodo di tempo supplementare per agire:

1. Il Commerciante ha un **periodo di due (2) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per rispondere all'Acquirente (escluso tramite messaggio automatico).
   In caso contrario, o se il Commerciante ha indicato di rifiutare il diritto di recesso, ManoMano può chiudere la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi;
   oppure
2. Il Commerciante ha un **periodo di cinque (5) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per trasmettere le istruzioni e/o gli elementi

necessari affinché l'Acquirente possa procedere alla restituzione del Prodotto (invio di un'etichetta di reso prepagata o organizzazione del ritiro del Prodotto da parte di un vettore secondo le modalità previste). Quando il reso del Prodotto da parte dell'Acquirente è ancora in corso al termine del periodo di cinque (5) giorni lavorativi, la Garanzia Cemento può essere prorogata di un massimo di quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura iniziale della Garanzia Cemento per verificare la corretta ricezione del collo da parte del Commerciante.
In caso contrario, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine dei cinque (5) giorni lavorativi.

Quando ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente, l'Ordine viene rimborsato a spese del Commerciante (rimborso completo del prezzo del/i Prodotto/i più eventuali spese di consegna).

In caso di rimborso completo dell'Ordine al termine di una Garanzia Cemento (prezzo del/i Prodotto/i più eventuali spese di consegna), l'Acquirente restituisce al Commerciante il Prodotto rimborsato alle condizioni descritte di seguito. Le spese di restituzione del Prodotto sono a carico dell'Acquirente quando tale informazione è contenuta nelle Condizioni Generali di Vendita del Commerciante.

- Quando il Commerciante ha trasmesso un'etichetta di reso prepagata all'Acquirente entro quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura della Garanzia Cemento, l'Acquirente spedisce il Prodotto da restituire entro il periodo concordato con il Commerciante e, comunque, non oltre quindici (15) giorni di calendario dalla data dell'invio dell'etichetta di reso prepagata da parte del Commerciante.
- Quando il Commerciante organizza il ritiro del Prodotto entro quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura della Garanzia Cemento, l'Acquirente si organizza per preparare e mettere il Prodotto a disposizione del vettore per il ritiro alla data di restituzione concordata con il Commerciante.

In caso contrario, ManoMano si riserva il diritto di intraprendere un'azione per recuperare le somme indebitamente percepite dall'Acquirente.

8. A seguito di un reclamo, l'Acquirente non ha ricevuto il rimborso previsto quando il Prodotto è stato restituito al Commerciante

- ***Quali sono i requisiti specifici per l'apertura di una Garanzia Cemento?***

Se le tre condizioni indicate di seguito sono soddisfatte, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano.

Condizione 1: A seguito di un reclamo (indipendentemente dal fatto che una Garanzia Cemento sia stata messa in atto precedentemente o meno), l'Acquirente ha restituito il Prodotto al Commerciante nelle condizioni previste ma non ha ricevuto il rimborso previsto entro il periodo previsto, ossia:

- In caso di esercizio del diritto di recesso: l'Acquirente non è stato rimborsato entro il termine indicato nelle Condizioni Generali di Vendita del Commerciante (termine che non può essere superiore a quattordici (14) giorni di calendario dal giorno del ricevimento del Prodotto da parte del Commerciante) o, in mancanza

di ciò, entro quattordici (14) giorni di calendario dal giorno del ricevimento del Prodotto da parte del Commerciante.
- In caso di difetto di conformità: l'Acquirente non è stato rimborsato entro quattordici (14) giorni di calendario dalla data di ricevimento del Prodotto da parte del Commerciante.

Condizione 2: L'Acquirente ha inviato un messaggio al Commerciante, tramite il suo Account Personale, per informarlo dell'incidente.ManoMano può anche occuparsi di informare il Commerciante dell'incidente al posto dell'Acquirente.

Condizione 3:

1. **Al termine di un periodo di un (1) giorno lavorativo dal messaggio dell'Acquirente o di ManoMano,** il Commerciante non ha risposto all'Acquirente o a ManoMano (escluso tramite messaggio automatico) o ha indicato di rifiutare la presa in carico del reclamo.
   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di un (1) giorno lavorativo;
   oppure
2. **Al termine di un periodo di due (2) giorni lavorativi dall'invio del messaggio da parte dell'Acquirente o di ManoMano**, il Commerciante non ha ancora provveduto a effettuare il rimborso previsto.
   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi;

- ***Cosa succede quando viene aperta una Garanzia Cemento?***

Quando una Garanzia Cemento viene aperta da ManoMano, il Commerciante ha a disposizione un periodo di tempo supplementare per agire:

1. Il Commerciante ha un **periodo di due (2) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per rispondere all'Acquirente (escluso tramite messaggio automatico). In caso contrario, o se il Commerciante ha rifiutato la presa in carico del reclamo, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi;
   oppure
2. Il Commerciante ha un **periodo di cinque (5) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per provvedere a effettuare il rimborso previsto.
   In caso contrario, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di cinque (5) giorni lavorativi.

Quando ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente, l'Acquirente viene rimborsato dell'importo previsto, a spese del Commerciante.

9. A seguito di un reclamo, l'Acquirente non ha ricevuto il Prodotto o la parte che il Commerciante avrebbe dovuto inviargli

- ***Quali sono i requisiti specifici per l'apertura di una Garanzia Cemento?***

Se le tre condizioni indicate di seguito sono soddisfatte, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano.
Condizione 1: A seguito di un reclamo (indipendentemente dal fatto che una Garanzia Cemento sia stata messa in atto precedentemente o meno), l'Acquirente non ha ricevuto il Prodotto o la parte che il Commerciante avrebbe dovuto inviare entro il periodo indicato dal Commerciante.

Condizione 2: L'Acquirente ha inviato un messaggio al Commerciante, tramite il suo Account Personale, per informarlo dell'incidente. ManoMano può anche occuparsi di informare il Commerciante dell'incidente al posto dell'Acquirente.
Condizione 3:

1. **Al termine di un periodo di un (1) giorno lavorativo dal messaggio dell'Acquirente o di ManoMano,** il Commerciante non ha risposto all'Acquirente o a ManoMano (escluso tramite messaggio automatico) o ha indicato di rifiutare la presa in carico del reclamo.
   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di un(1) giorno lavorativo;
   oppure
2. **Al termine di un periodo di due (2) giorni lavorativi dal messaggio dell'Acquirente o di ManoMano,** il Commerciante non ha proceduto, a proprie spese, alla rispedizione del Prodotto o della parte prevista (con la comunicazione di un numero o di un link di tracciamento del collo all'Acquirente o a ManoMano).
   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi.

- ***Cosa succede quando viene aperta una Garanzia Cemento?***

Quando una Garanzia Cemento viene aperta da ManoMano, il Commerciante ha a disposizione un periodo di tempo supplementare per agire:

1. Il Commerciante ha un **periodo di due (2) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per rispondere all'Acquirente (escluso tramite messaggio automatico).
   In caso contrario, o se il Commerciante ha indicato di rifiutare la presa in carico del reclamo, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi;
   oppure
2. Il Commerciante ha un **periodo di cinque (5) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per procedere, a proprie spese, alla consegna del Prodotto o della parte prevista (con la comunicazione di un numero o di un link di tracciamento del collo all'Acquirente o a ManoMano). Se una consegna è ancora in corso al termine del periodo di cinque (5) giorni lavorativi, la Garanzia Cemento può essere prorogata di un massimo di quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura iniziale della Garanzia Cemento per verificare la corretta ricezione del collo da parte dell'Acquirente.
   In caso contrario, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di cinque (5) giorni lavorativi.

Quando ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente, l'Ordine viene rimborsato a spese del Commerciante (rimborso parziale o completo del prezzo del Prodotto a seconda dei casi).

In caso di rimborso completo dell'Ordine al termine di una Garanzia Cemento mentre l'Acquirente è in possesso del Prodotto rimborsato, l'Acquirente restituisce al Commerciante il Prodotto rimborsato alle seguenti condizioni:

- Quando il Commerciante ha trasmesso un'etichetta di reso prepagata all'Acquirente entro quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura della Garanzia Cemento, l'Acquirente spedisce il Prodotto da restituire entro il periodo concordato con il Commerciante e, comunque, non oltre quindici (15) giorni di calendario dalla data dell'invio dell'etichetta di reso prepagata da parte del Commerciante.
- Quando il Commerciante organizza il ritiro del Prodotto danneggiato o rotto, a sue spese, entro quindici (15) giorni di calendario dalla data di chiusura della Garanzia Cemento, l'Acquirente si organizza per preparare e mettere il Prodotto da restituire a disposizione del vettore per il recupero alla data di restituzione concordata con il Commerciante.

10. Fattura/nota di credito non ricevuta o errata

- ***Quali sono i requisiti specifici per l'apertura di una Garanzia Cemento?***

Se le tre condizioni indicate di seguito sono soddisfatte, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano.

Condizione 1: L'Acquirente non ha ricevuto alcuna fattura o nota di credito o ha ricevuto una fattura o nota di credito errata. Una fattura o una nota di credito è errata quando, a seconda dei casi:

- contiene un errore attribuibile al Commerciante riguardante il nome dell'Acquirente, l'indirizzo dell'Acquirente, l'importo della fattura o dello sconto, la designazione del Prodotto; o
- non contiene le indicazioni giuridiche obbligatorie; o
- non è scritta nella lingua dell'Acquirente.

Condizione 2: L'Acquirente ha richiesto al Commerciante, tramite il suo Account Personale, l'invio di una fattura o di una nota di credito conforme. ManoMano può anche occuparsi di fare la richiesta al Commerciante al posto dell'Acquirente.

Condizione 3:

1. **Al termine di un periodo di un (1) giorno lavorativo dal messaggio dell'Acquirente o di ManoMano,** il Commerciante non ha risposto all'Acquirente o a ManoMano (escluso tramite messaggio automatico) o ha indicato di rifiutare di trasmettere la fattura o la nota di credito conforme richiesta dall'Acquirente.
   In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di un (1) giorno lavorativo;
   oppure
2. **Al termine di un periodo di due (2) giorni lavorativi dal messaggio dell'Acquirente o a di ManoMano**, il Commerciante non ha proceduto alla

trasmissione di una fattura o di una nota di credito conforme all'Acquirente o a ManoMano.
In questo caso, una Garanzia Cemento può essere aperta da ManoMano al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi.

- ***Cosa succede quando viene aperta una Garanzia Cemento?***

Quando una Garanzia Cemento viene aperta da ManoMano, il Commerciante ha a disposizione un periodo di tempo supplementare per agire:

1. Il Commerciante ha un **periodo di due (2) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per rispondere all'Acquirente (escluso tramite messaggio automatico).
   In caso contrario, o se il Commerciante ha indicato di rifiutare di trasmettere la fattura o la nota di credito conforme all'Acquirente, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di due (2) giorni lavorativi;
   oppure
2. Il Commerciante ha un **periodo di cinque (5) giorni lavorativi dalla data di apertura della Garanzia Cemento** per inviare la fattura o la nota di credito conforme richiesta dall'Acquirente.
   In caso contrario, ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente al termine del periodo di cinque (5) giorni lavorativi.

Quando ManoMano chiude la Garanzia Cemento a favore dell'Acquirente, l'Ordine viene rimborsato a spese del Commerciante (rimborso parziale dell'Ordine **fino al quindici per cento (15%) dell'importo pagato dall'Acquirente** per il suo acquisto).

ALLEGATO 2 - MODULO DI RECESSO TIPO

Destinatario *[il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono, di fax e gli indirizzi di posta elettronica devono essere inseriti dal professionista]:*

- Con la presente io/noi ([1]) notifichiamo il recesso dal mio/nostro ([1]) contratto di vendita dei seguenti beni/servizi([1])
- Ordinato il ([1]) /ricevuto il ([1])
- Nome del/dei consumatore
- Indirizzo del/dei consumatore
- Firma del/dei consumatore (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)
- Data

([1]) Cancellare la dicitura inutile.