

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE AUX PARTICULIERS

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions ») s'appliquent entre la société Mars Chocolat France, société du Groupe Mars Incorporated (ci-après « Nous ») et toute personne (ci-après « Vous ») effectuant un achat sur le site Internet [www.mymms.be](http://www.mymms.be) (ci-après le « Site »), service d'achat en ligne de M&M's<sup>®</sup> personnalisés, dénommés My M&M'S<sup>®</sup> (ci-après les "Produits").

Les présentes Conditions ne s'appliquent qu'aux commandes livrables en Belgique et au Luxembourg.

Les présentes Conditions pourront faire l'objet de modifications. Les Conditions applicables sont celles en vigueur le jour de votre commande.

Nous nous réservons le droit de modifier, suspendre ou arrêter tout ou partie des services du Site à tout moment. Nous en informerons préalablement les personnes ayant effectué une commande sur le Site.

### 1. Acceptation des Conditions

Vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions avant la passation de votre commande. Le fait de cocher la case sur le Site : « J'accepte les conditions générales de vente » signifie que vous acceptez sans réserve les présentes Conditions et la politique de confidentialité qui y est attachée.

### 2. Identification

Le Site est édité et géré par Mars Chocolat France :

Société par actions simplifiées au capital social de 148.041.109 €

Siège social : 3, rue de Sandlach 67500 Haguenau

Pays : FRANCE

Numéro RCS : Strasbourg 494.887.854

Numéro de TVA : BE0894955256

Vous pouvez contacter notre Service Relation Clients :

-Par téléphone : 078 15 11 30 depuis la Belgique (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou +32 78 15 11 30 depuis le Luxembourg (prix d'un appel local depuis un poste fixe), Service ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h00 (fermé les samedis et dimanches)

-Par courrier électronique : depuis la page d'accueil du Site en cliquant sur la rubrique « contactez nous »

### 3. Commande

#### 3.1 Conclusion du contrat de vente :

Pour passer votre commande, vous devez impérativement commander sur notre Site à l'adresse suivante : <http://www.mymms.be>. Il n'est donc pas possible de passer commande en dehors du site Internet (ni par mail, ni par fax ou courrier, ni par téléphone), ni sur tout autre site Internet. Le contrat de vente sera conclu dès lors que vous aurez validé votre commande. Toutefois, notre Service Relation Clients pourra résoudre le contrat ainsi conclu (et annuler la commande) dans les conditions exposées ci-après à l'article 3.2.

Une fois votre commande validée, vous recevrez une confirmation par voie électronique, qui récapitulera les éléments essentiels de votre commande (quantité, conditionnement, message, date de livraison maximum, montant, adresse d'expédition).

Si vous avez des questions, vous pouvez consulter la rubrique « Aide en ligne » disponible sur le Site ou contactez notre Service relation Clients.

### 3.2 Acceptation du message :

Le contrat de vente est conclu sous la condition résolutoire de conformité de votre message personnalisé aux conditions énoncées à l'article 9 points c) à e) des présentes.

Si les termes de votre message personnalisé que vous souhaitez imprimer sur les Produits ne sont pas conformes à ces dispositions, vous serez contacté par notre Service Relation Clients par téléphone et/ou courrier électronique, qui vous demandera d'en expliciter les termes et, le cas échéant, de le modifier en proposant un autre message qui soit conforme aux exigences de l'article 9 (points c) à e)).

Si vous ne nous soumettez pas à notre Service Relation Clients par courrier électronique un nouveau message conforme dans les 5 jours suivant notre appel ou courrier électronique, le contrat de vente sera résolu de plein droit. Votre commande sera annulée et vous serez remboursé intégralement des sommes que vous avez versées lors de la passation de votre commande, dans les 10 jours suivant l'expiration du délai précité.

### 3.3 Votre Compte et le suivi de votre commande.

Lors de la passation de votre commande, vous êtes amené à ouvrir un compte utilisateur sur le Site et à fournir un certain nombre d'informations personnelles (voir article 14 des présentes Conditions).

Une fois votre compte ouvert, vous pouvez accéder à tout moment à la rubrique Mon compte depuis la page d'accueil du site My M&M's pour vérifier le statut ou consulter l'historique de vos commandes ou pour mettre à jour vos informations personnelles.

### 3.4 Modifier ou annuler votre commande

Dans la mesure où les Produits sont nettement personnalisés et fabriqués sur mesure selon le message que vous aurez librement saisi et les couleurs que vous aurez choisies, le délai de rétractation de 7 jours prévu à l'article L. 121-20 du Code de la consommation n'est pas obligatoire, conformément à l'article L. 121-20-2 du Code de la consommation. L'annulation ou la modification d'une commande n'est donc pas possible en principe.

Nous vous invitons néanmoins à vérifier le statut de votre commande en ligne grâce à la rubrique Mon compte.

Si le statut de votre commande indique que votre commande a déjà été fabriquée ou qu'elle est en cours de préparation, nous ne serons pas en mesure de modifier ou d'annuler votre commande pour les raisons ci-dessus exposées.

En revanche, si le statut de votre commande indique que votre commande n'a pas encore été préparée, vous pourrez contacter notre Service Relation Clients et lui demander de modifier ou d'annuler votre commande. Vous devrez alors vous munir de votre numéro de commande.

Attention ! votre demande de modification pourra porter sur toute les informations que vous nous

avez communiquées, et notamment sur l'adresse de livraison, le choix des couleurs, le contenu du message, à l'exclusion des quantités commandées.

#### **4. Disponibilité du Produit**

Nous nous efforçons, lors de la passation de votre commande sur le Site de vous fournir les informations utiles en temps réel relatives à la disponibilité des différents emballages ou des couleurs souhaitées pour les Produits..

En cas d'indisponibilité des emballages ou des couleurs souhaités pour les Produits après la passation de votre commande, nous vous en informerons au plus vite par téléphone ou courrier électronique et nous vous proposerons une solution de remplacement (ex : autre date de livraison, autre couleur..).

Si cette proposition ne vous convenait pas, votre commande sera annulée et vous serez remboursé intégralement au plus tard dans les 10 jours suivant la date de votre paiement.

#### **5. Prix et réductions**

Sur les pages du Site, le prix des Produits est indiqué en euros toutes taxes comprises (TTC), hors participation aux frais de traitement et d'expédition (voir article 7.4 des présentes Conditions).

#### **6. Paiement**

##### **6.1 Modalités de paiement**

Les Produits que vous avez commandés ne sont fabriqués qu'à compter du paiement effectif et intégral de votre commande.

Le paiement par carte bancaire est effectué immédiatement au jour de la commande.

Nous acceptons les cartes de débit suivantes pour les achats en ligne: American Express®, MasterCard® et VISA®. Votre compte bancaire correspondant à votre carte de débit sera débité immédiatement après validation de votre commande.

Un courrier électronique de confirmation récapitulant les éléments essentiels de votre commande vous sera adressé dès validation de votre paiement

##### **6.2 Transactions sécurisées**

Toutes les transactions effectuées sur le Site sont sécurisées. Les informations bancaires relatives au client sont cryptées par le système SSL puis traitées par notre partenaire financier. Vos données ne transitent pas par le Site et seule la banque partenaire de notre Site a accès à ces informations.

##### **6.3 Facture**

Une facture que vous pourrez imprimer, est disponible sur le Site dans la rubrique : « mon compte / mes commandes/ imprimer une facture », dès la validation de votre commande.

#### **7. Expédition et livraison**

##### **7.1 Adresse d'expédition**

Les Produits sont livrés à l'adresse d'expédition que vous avez indiquée lors de la passation de votre commande. Celle-ci peut tout à fait être différente de l'adresse de facturation.

Aucun Produit commandé sur le site [www.mymms.be](http://www.mymms.be) ne sera expédié en dehors de la Belgique et du Luxembourg.

## 7.2 Délais de livraison

La date de livraison qui vous est communiquée lors de la passation de votre commande correspond à la date maximum de livraison. Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour vous livrer vos Produits avant la date maximum de livraison afin que vous puissiez apprécier vos Produits au plus vite.

Le délai moyen entre votre passation de commande et la réception de votre colis est de 10 jours ouvrés. Ce délai de livraison se calcule de façon automatique sur la base des commandes encore en cours de gestion, enregistrées avant la vôtre.

## 7.3 Modalités d'expédition et de livraison

Les Produits faisant l'objet d'une même commande, s'ils sont conditionnés en plusieurs colis, sont expédiés simultanément.

Vous serez informé par courrier électronique du jour de l'expédition de votre commande.

Toutes nos livraisons pour la Belgique et le Luxembourg sont effectuées par UPS un service express de livraison à domicile

Si le destinataire n'est pas présent à la réception de son (ses) colis, un avis de passage sera déposé dans sa boîte aux lettres. Le destinataire devra prendre contact avec le centre UPS indiqué sur l'avis et convenir d'un rendez-vous pour une nouvelle livraison. En l'absence d'une prise de rendez-vous, UPS effectuera 2 nouvelles présentations au domicile du destinataire.

Au-delà de la 3ème tentative de livraison, votre colis nous sera automatiquement retourné. Sur votre demande expresse auprès de notre Service Relation Clients, nous pourrions effectuer un nouvel envoi de vos Produits à nos frais. Cependant nous dégageons toute responsabilité quant aux Produits qui pourraient être endommagés en raison des transports additionnels.

Vous trouverez dans le (les) colis un bordereau récapitulatif de votre commande. Les informations relatives au montant, à votre reçu ou à votre carte de crédit, ne seront pas indiquées sur ce bordereau.

Nous vous encourageons vivement à procéder à une vérification complète de vos Produits à réception et à mentionner vos éventuelles réserves, sur le bon de livraison, notamment en cas de dégradation de vos Produits ou de non-conformité avec votre commande. Nous vous invitons à notifier au transporteur ainsi qu'à nous-mêmes vos réserves sur les Produits livrés dans un délai maximum de 3 jours suivant la date de réception de vos Produits.

## 7.4 Frais de livraison

Nos frais de livraison, détaillés dans le tableau ci-dessous, sont indexés sur le montant de votre commande. Ils prennent notamment en compte le poids et le volume du colis. Durant la période dite « été », un surcoût est appliqué en raison de l'utilisation d'un conditionnement isotherme permettant à nos produits de conserver une qualité optimale lors de leur transport. Veuillez noter que Mars Chocolat France se réserve le droit d'appliquer sa grille tarifaire « été » en cas de hausse imprévue des températures entraînant un surcoût de conditionnement. Dans ce cas, vous en serez informé au moment du passage de la commande.

Pour connaître nos frais de transport, cliquez [ici](#)

**Veillez noter que tous les frais de livraison sont calculés et indiqués lors de la passation de votre commande.**

#### **7.5 Modification des informations sur l'expédition de votre commande**

**Si le statut de votre commande indique « expédiée », nous ne serons pas en mesure de modifier les informations relatives à l'expédition ou à la facturation de votre commande.**

**Si votre commande n'a pas encore été expédiée, vous pouvez contacter notre Service Relation Clients. Votre demande de modification sera alors prise en compte.**

#### **8. Retours et échanges**

**Nous nous engageons à vous rembourser ou à vous échanger les Produits perdus, apparemment abîmés ou non conformes à votre commande.**

**Dans ce cas, vous êtes invités à contacter notre Service Relation clients. Si votre réclamation est acceptée, nous vous enverrons par courrier électronique une lettre de transport à apposer sur votre colis. Les frais de retour sont à notre charge. Les produits devront être retournés en intégralité et dans leur emballage d'origine. A réception de votre colis, nous procéderons à la refabrication ou au remboursement partiel ou intégral de votre commande.**

#### **9. Garanties**

**En commandant des Produits sur le Site, vous nous déclarez et garantissez que :**

- a) Vous avez la capacité juridique de contracter ou êtes titulaire d'une autorisation parentale vous autorisant à effectuer un achat sur le Site ;**
- b) Vous commandez les Produits exclusivement pour votre usage personnel. Vous vous engagez à ne pas commercialiser, revendre ou distribuer les Produits de quelque manière que ce soit à toute personne à des fins autres que privées, et notamment commerciales ;**
- C) Vous ne soumettez aucun message "répréhensible" pour impression personnalisée sur les Produits. "Répréhensible" désigne notamment, tout ce qui est désobligeant, diffamatoire, injurieux, pornographique, sexuellement explicite, illicite, discriminatoire ou constitutif d'une insulte à raison de l'origine raciale ou ethnique ou de la préférence sexuelle, et tout message qui pourrait être considéré comme harcelant, abusif, menaçant, nuisible, vulgaire, blasphématoire, obscène, ou violent, qui consisterait en une violation d'un droit privatif en ce compris le droit à l'image et au respect de la vie privée reconnu à toute personne physique ou d'une liberté individuelle, en une représentation tronquée ou fausse de faits, ou en discours haineux, qui encouragerait à enfreindre la loi par quelque moyen que ce soit, ou qui serait de toute autre façon inapproprié ;**
- d) Vous ne soumettez aucun message pour impressions personnalisée sur les Produits portant atteinte aux droits de propriété des tiers, tels que notamment aux droits de propriété intellectuelle et vous garantissez Mars Chocolat France contre tous recours de tiers à ce titre en application de l'article 13 des présentes ;**
- e) Vous ne soumettez aucun message pour impression sur les Produits ayant une connotation politique et/ou pouvant être apparenté à un candidat ou à un parti politique. En effet, My M&M'S®, en tant que marque nationale destinée à tous les publics, ne peut et ne souhaite être considérée comme le support d'un parti politique ou d'un candidat.**

## **10. Responsabilité**

Notre responsabilité ne saurait être engagée au cas où l'inexécution ou le retard dans l'exécution de l'une ou plusieurs obligations contenues dans le présent contrat résulte d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou d'un cas de force majeure.

Notre responsabilité ne saurait être engagée en cas d'éventuelles erreurs d'orthographe que vous auriez commises en saisissant les messages à imprimer.

Nous prenons soin de représenter et de décrire avec le plus de précision possible les caractéristiques des Produits sur le Site. Notre responsabilité ne saurait toutefois être engagée en cas de différence non substantielle entre la reproduction des Produits sur le Site et les Produits livrés.

De même, notre responsabilité ne pourra être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

## **11. Garanties légales**

Vous bénéficiez de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés conformément aux articles suivants du Code de la consommation et du Code civil :

Article L. 211-4 du Code de la consommation : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 211-5 du Code de la consommation: Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1<sup>o</sup> Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme de modèle ; présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2 Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 211-12 du Code de la consommation: L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 1641 du Code civil: Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

## **12. Propriété intellectuelle**

Tous les éléments du Site [www.mymms.be](http://www.mymms.be), qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur des marques ou des brevets. Ils sont la propriété exclusive de la société Mars Chocolat France.

Toute reproduction ou représentation, en tout ou partie, des éléments du Site est constitutive de

contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

Le fait d'apposer un lien hypertexte à destination du Site [www.mymms.be](http://www.mymms.be), en utilisant la technique dite du « framing » ou « deep linking » est strictement interdit.

### **13. Indemnisation**

**Vous vous engagez à assister et à indemniser (notamment des frais de justice et des honoraires d'avocats engagés) Mars Chocolat France, ses représentants, ses salariés ou ses partenaires contre toutes plaintes ou réclamations, résultant de toute inexécution ou non respect, de quelque manière que ce soit, de votre part ou de celle de toute personne utilisant votre compte, des obligations et garanties stipulées dans les présentes Conditions.**

### **14. Données personnelles et politique de confidentialité**

**Les données personnelles vous concernant sont nécessaires à l'ouverture de votre compte, à la gestion de votre commande, et à nos relations commerciales.**

**Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données personnelles vous concernant, dont nous sommes seuls destinataires, en écrivant à Service Relation Clients en cliquant sur la rubrique « contactez nous » sur la page d'accueil du Site**

**Nous vous indiquons par ailleurs que notre système de collecte de données personnelles a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sous la norme simplifiée n° 48.**

**Étant une société du Groupe Mars Incorporated, nous partageons et publions notre politique de confidentialité en ligne. Elle peut être consultée au bas de chacune des pages du Site. Veuillez cliquer sur Politique de confidentialité pour en prendre connaissance.**

### **15. Loi applicable**

**Les parties conviennent que le présent contrat est soumis au droit français.**