

Algemene verkoopvoorwaarden

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN « B2C »

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden (hierna « AVV » genoemd) regelen de rechtsverhouding tussen MARS chocolat france, een dochteronderneming van de Mars Incorporated Groep (hierna tevens aangeduid als « wij » / « we » / « ons » / « onze »), en iedere persoon (hierna aangeduid als « jij » / « je » / « jou ») die een aankoop doet op de Website <http://www.mymms.nl/> (hierna de « Website » genoemd), een online verkoopdienst van gepersonaliseerde M&M'S[®] met de naam My M&M'S[®] (hierna de « Producten » genoemd).

Deze AVV zijn slechts van toepassing in verband met bestellingen en leveringen in Nederland. Deze AVV kunnen gewijzigd worden. Van toepassing is de versie van de AVV die op de Website staat op de dag dat je je bestelling plaatst. Wij behouden ons het recht voor om onze service of een deel ervan op ieder moment tijdelijk te onderbreken of definitief stop te zetten. Voordat wij hiertoe overgaan, zullen wij de klanten die een bestelling op de Website hebben geplaatst informeren.

1. Aanvaarding van de Algemene Verkoopvoorwaarden

Jij verklaart kennis te hebben genomen van deze AVV en ermee te hebben ingestemd alvorens een bestelling te plaatsen. Met het aanklikken van het vakje bij de bepaling « Ik accepteer de algemene verkoopvoorwaarden en het privacybeleid van Mars » geef je aan dat je deze AVV en het privacybeleid dat deel uitmaakt van deze AVV zonder voorbehoud aanvaardt.

2. Wettelijke gegevens

De Website wordt door ons beheerd en up-to-date gehouden:

MARS chocolat france

Commanditaire vennootschap met een maatschappelijk kapitaal van € 148 041 109

Hoofdzetel: 3 Rue de la Sandlach 67501 HAGUENAU CEDEX FRANKRIJK Ingeschreven bij de Chambre de Commerce et d'Industrie in Straatsburg onder nummer 494 887 854

Btw-nummer: NFR04 494 887 854

Europees btw-nummer NL 8188.89.445.B01

Je kunt contact met ons opnemen op het volgende adres:

Klantenservice My M&M'S[®] : 0900 0400 693 (lokaal tarief als je van een vaste lijn belt).

MARS chocolat france

3 rue de la Sandlach

67501 Haguenau Cedex

FRANCE

3. Bestelling

3.1 Bestelprocedure

Om een bestelling te plaatsen is het NOODZAKELIJK onze Website <http://www.mymms.nl/> te bezoeken en de verschillende stappen van de bestelprocedure te doorlopen. Het is dus niet mogelijk om buiten de Website om (niet per e-mail, fax, brief of over de telefoon) of via een andere website een bestelling te plaatsen.

Iedere stap in de bestelprocedure wordt duidelijk uitgelegd op onze Website, onder andere in de rubriek Hoe werkt het?.

Als je vragen hebt, kun je ook de rubriek Veelgestelde vragen raadplegen.

Zodra wij je bestelling ontvangen hebben, ontvang je een bevestiging per e-mail waarin de belangrijkste gegevens van je bestelling staan vermeld (hoeveelheid, verpakking, uiterlijke leverdatum, bedrag, verzendadres).

Als je geen antwoord op je vraag hebt kunt vinden op onze Website, kun je onze klantenservice bellen op 0900 0400 693 (lokaal tarief als je via een vaste lijn belt). Onze klantenservice is open van maandag t/m donderdag van 9.00 tot 17.00 en vrijdag van 9.00 tot 16.00. Zorg ervoor dat je het bestelnummer, je telefoonnummer en je e-mailadres bij de hand hebt.

3.2 Afsluiten van de koopovereenkomst

De koopovereenkomst komt tot stand zodra je je bestelling hebt bevestigd. Onze klantenservice heeft het recht de koopovereenkomst te ontbinden (en de bestelling te annuleren) conform de procedure die hieronder wordt beschreven, als je persoonlijke bericht niet voldoet aan de voorwaarden die in artikel 9 van deze AVV zijn beschreven en als je ons geen ander bericht doorgeeft dat wel aan deze voorwaarden voldoet.

Als je bericht geweigerd wordt, zal onze klantenservice telefonisch of per e-mail contact met je opnemen en je eventueel een alternatief voorstellen dat wel voldoet aan de eisen in artikel 9 van deze AVV.

Zodra je een nieuw bericht hebt samengesteld dat niet in strijd is met artikel 9 van deze voorwaarden, dien je dit per e-mail te bevestigen aan onze klantenservice.

Als wij binnen 5 dagen na het telefoongesprek of het versturen van de e-mail geen reactie van jou hebben ontvangen, zal de overeenkomst als beschouwd worden en zullen we reeds gedane betalingen binnen 10 dagen na het verstrijken van de bovengenoemde termijn volledig aan jou terugbetalen.

3.3 Profiel en bestelstatus

Om een bestelling te plaatsen moet je een gebruikersaccount op onze Website openen en een aantal persoonsgegevens invoeren (zie artikel 14 van deze voorwaarden).

In de rubriek Mijn gegevens kun je de status van je online aankopen volgen. Zodra je je bestelling hebt geplaatst, kun je op ieder moment op Mijn gegevens klikken om de status van je bestelling te volgen en de bestellingen te bekijken die je in het verleden hebt geplaatst.

Je kunt je persoonsgegevens op ieder moment wijzigen in de rubriek Mijn gegevens/Mijn persoonlijke gegevens.

Wij willen je erop wijzen dat wij het e-mailadres dat je ons hebt doorgegeven alleen gebruiken om je bestelling uit te voeren. Als je tijdens het invoeren van je gegevens het vakje bij « Ik wil op de hoogte gehouden worden van speciale aanbiedingen en nieuws van My M&M'S® en andere merken van MARS chocolat france » hebt aangeklikt, is het mogelijk dat je ook informatie over speciale aanbiedingen en nieuws over My M&M'S® producten en andere merken van MARS chocolat france per e-mail zult ontvangen.

3.4 Je bestelling wijzigen of annuleren

Onze Producten worden op bestelling en op maat gemaakt met het bericht dat je zelf hebt samengesteld en de kleuren die je hebt geselecteerd uit het assortiment op onze Website.

Omdat het om persoonlijke Producten gaat die speciaal voor jou gemaakt zijn, heb je overeenkomstig artikel L. 121-20-2 van de Franse consumentenwet (« Code de la consommation ») geen recht op de zichttermijn van 7 dagen die in artikel L. 121-20-2 van deze wet is vastgelegd (zie tevens artikel 6 Richtlijn 97/7/EG). In beginsel is het dus ook niet mogelijk om een bestelling te wijzigen. Wij raden je in dit geval echter aan om de status van je bestelling online te raadplegen onder Mijn gegevens. Als er bij de bestelstatus staat dat je bestelling al uitgevoerd is of in uitvoering is, kunnen wij je bestelling niet meer wijzigen of annuleren om de bovengenoemde redenen. Als bij de bestelstatus echter wordt aangegeven dat je bestelling nog niet is uitgevoerd, kun je telefonisch contact opnemen met onze klantenservice (geopend van maandag t/m donderdag van 9.00 tot 17.00 en op vrijdag van 9.00 tot 16.00, gesloten op zaterdag en zondag) op 0900 0400 693 (lokaal tarief als je via een vaste lijn belt)

en onze medewerkers vragen de bestelling te wijzigen of te annuleren. Zorg ervoor dat je het bestelnummer tijdens het telefoongesprek bij de hand hebt.

[Let op! Je kunt in geval van wijziging alle gegevens die je hebt ingevoerd wijzigen, bijvoorbeeld het verzendadres en de kleuren, evenwel met uitzondering van de bestelhoeveelheid.]

4. Beschikbaarheid van het Product

Wij streven ernaar dat de informatie op onze Website wat betreft de beschikbaarheid van de Producten en de kleuren die je wilt bestellen accuraat en up-to-date is. Als na het plaatsen van je bestelling echter blijkt dat de Producten die je hebt besteld tijdelijk niet leverbaar zijn, zullen wij je hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen en je een alternatieve oplossing aanbieden (bijv. nieuwe leverdatum, andere kleur). Als je niet akkoord gaat met ons voorstel, zal de koopovereenkomst ontbonden worden. Je bestelling komt hiermee automatisch te vervallen en reeds gedane betalingen zullen uiterlijk 10 dagen na de annulering van de bestelling volledig teruggestort worden.

5. Prijzen en kortingen

De hoogte van eventuele kortingen is afhankelijk van de bestelde hoeveelheid.

Volumekortingen worden berekend op basis van prijzen exclusief btw en verzendkosten.

Bij de prijzen die in je winkelmandje zijn aangegeven zijn eventuele volumekortingen al inbegrepen.

De hoogte van de kortingen is afhankelijk van de bestelde hoeveelheid.

Zodra je voor de bestelling betaald hebt, wordt er online een factuur voor je aangemaakt. Deze kun je vinden in de rubriek Mijn gegevens onder Bestellingen.

Tarief van de produkten

	incl BTW Nederland
Zakje 40g	
_met strik	2.90€
_arche	3.50€
_tulle	3.50€
Zakje 170g	
_zakje 170g	8.90€
Gift box and bags	
_silver/fuschia bag 4*170g	39.50€
_gift box 3*170g	54.00€
_zak van 1,5kg	75€

Kortingen op de hoeveelheid

Aankoopprijs excl. btw, excl. verzendingskosten	Kortings-percentages
<300€	0%
300€ à 700€	2.5%
700€ à 1300€	5%
1300€ à 2500€	7.5%
>2500€	10%

6. Betaling

6.1 Betaalmethoden

Je moet aan je betaalverplichtingen voldoen op de dag dat je je bestelling hebt geplaatst. Wij accepteren de volgende credit cards: MasterCard® en VISA®. [Je credit card zal worden belast zodra je je bestelling hebt geplaatst]. Nadat je je bestelling hebt geplaatst, zullen wij je per e-mail een ontvangstbevestiging sturen met een gedetailleerde, printbare factuur met de belangrijkste informatie van je bestelling. Je zult ook een factuur aantreffen in het pakket waarin je bestelling wordt afgeleverd.

6.2 Beveiligde transacties

Wij gaan met grote zorg om met je persoonsgegevens en jouw privacy op onze Website. Alle transacties die via onze Website lopen, zijn beveiligd. Je bankgegevens worden door middel van SSL-encryptie versleuteld voordat ze door onze financiële partner worden verwerkt. Je gegevens blijven op onze Website opgeslagen en alleen onze financiële partner heeft er toegang toe.

7. Verzending en levering

7.1. Verzendadres

De Producten worden geleverd op het verzendadres dat je tijdens de bestelprocedure hebt aangegeven. Dit hoeft niet hetzelfde te zijn als het factuuradres. Wij leveren niet buiten Nederland.

7.2. Levertijden

De levertermijn wordt automatisch berekend op basis van het volume van de openstaande bestellingen die voor die van jou zijn geplaatst. [De leverdatum die door het systeem in de bevestiging van de bestelling wordt aangegeven is de datum waarop de bestelling uiterlijk geleverd zal worden.] Van onze kant zullen wij alles in het werk stellen om de bestelling eerder te leveren zodat je zo snel mogelijk van onze Producten kunt genieten.

7.3. Verzending en levering

De producten die deel uitmaken van dezelfde bestelling maar verpakt zijn in verschillende dozen zullen gelijktijdig verzonden worden.

U wordt per e-mail op de hoogte gehouden van de dag waarop uw bestelling wordt verzonden.

Alle bestellingen voor Nederland en België worden per UPS geleverd.

Als de geadresseerde niet thuis is om de bestelling in ontvangst te nemen, komt UPS nog tweemaal terug.

Na deze drie keer wordt uw pakje automatisch naar ons teruggestuurd. In dat geval kunnen wij, indien u daar nadrukkelijk bij onze Klantenservice-afdeling om vraagt, uw Producten nogmaals op uw kosten naar u terugsturen. Wij wijzen echter alle verantwoordelijkheid af voor de Producten die tijdens deze extra levering beschadigd zouden kunnen raken.

In het pakket/de pakketten tref je een afleverbon aan met een overzicht van je bestelling. Als het een cadeau is, voegen we ook een afleverbon aan de bestelling toe, echter zonder vermelding van de prijs, de betaalbevestiging of je creditcardgegevens.

Wij raden je dringend aan om alle Producten na ontvangst te inspecteren en je eventuele op- of aanmerkingen op de afleverbon te vermelden, vooral als je producten beschadigd zijn of als ze niet overeenkomen met wat je besteld hebt. We raden je aan om je op- of aanmerkingen op de geleverde Producten binnen 3 dagen na ontvangst zowel aan het vervoersbedrijf als aan onszelf te melden.

7.4. Verzendkosten

De verzendkosten worden berekend op basis van het totale gewicht van je bestelling, dat wil zeggen het gewicht van de Producten die je hebt besteld en het gewicht van de verpakking (dit laatste gewicht kan variëren afhankelijk van de buitentemperatuur op het moment dat de bestelling wordt afgeleverd).

Gewicht incl. B.T.W	prijs incl. B.T.W.
Minder dan 1 kg	11.00€
1 - 2 kg	11.50€
2 - 3 kg	12.00€
3 - 4 kg	12.50€
Voor iedere kg extra	+0.50€

De verzendkosten en eventuele andere bijkomende kosten worden tijdens de bestelprocedure zowel exclusief als inclusief belastingen berekend en aangegeven in je winkelmandje.

7.5. Wijzigingen in het verzend- of factuuradres

Als er bij de bestelstatus van je bestelling staat dat deze verzonden is, kunnen wij het verzend- of afleveradres niet meer wijzigen. Als je bestelling nog niet verzonden is, kun je onze klantenservice bellen op 0900 0400 693 (lokaal tarief als je via een vaste lijn belt). Deze is van maandag tot donderdag geopend van 9.00 tot 17.00 en op vrijdag van 9.00 tot 16.00, en gesloten op zaterdag en

zondag. Wij zullen er dan voor zorgen dat je bestelling wordt verzonden en afgeleverd conform de gewijzigde gegevens.

7.6. Advies wat betreft het bewaren en doorsturen van de Producten

Wil je je My M&M'S® nog een poosje bewaren om er later van te genieten? Leg ze niet in de koelkast. Bewaar ze op kamertemperatuur en stel ze niet bloot aan direct zonlicht. Wil je ze aan iemand anders doorsturen? Nogmaals, bewaar ze niet in de koelkast. Leg alleen de gelzakjes die wij eventueel, afhankelijk van de buitentemperatuur, hebben meegeleverd in de koelkast. Leg ze als ze afgekoeld zijn weer in de doos, bovenop het luchtkussenfolie. Zorg ervoor dat ze niet direct in contact komen met de Producten. Stuur de Producten hierna zo snel mogelijk door (uiterlijk binnen 2 dagen).

8. Retourneren en ruilen van Producten

Als Producten zijn zoekgeraakt, duidelijk beschadigd zijn of niet overeenkomen met je bestelling zullen wij je betaling terugstorten of de geleverde Producten vervangen door nieuwe Producten.

Als zich een van de hierboven beschreven gevallen voordoet, kun je onze klantenservice bellen op 0900 0400 693 (lokaal tarief als je via een vaste lijn belt). Deze is van maandag t/m donderdag geopend van 9.00 tot 17.00 en op vrijdag van 9.00 tot 16.00, en gesloten op zaterdag en zondag. Je kunt de beschadigde of foutief geleverde Producten aan het onderstaande adres retourneren in de voorgefrankeerde doos die wij je zullen toesturen. Sluit er de afleverbon bij en geef de reden voor de retourzending aan evenals de gewenste vorm van compensatie (ruilen of geld terug).

Klantenservice My M&M'S®

MARS chocolat france

3 rue de la Sandlach

67501 Haguenau Cedex

France

Deze informatie is ook opgenomen in de afleverbon die je in het pakket met je My M&M'S® bestelling aantreft.

9. Gedragscode

Zoals bepaald in artikel 3.2 van deze AVV komt de koopovereenkomst tot stand onder het voorbehoud dat je persoonlijke bericht beantwoordt aan de hieronder beschreven voorwaarden.

Door een bestelling te plaatsen op deze Website verklaar en garandeer je dat:

- Je de wettelijke bevoegdheid hebt om een bestelling te plaatsen of toestemming van je ouders/voogd hebt gekregen om een aankoop te doen op de Website.
- Je de Producten enkel en alleen voor eigen gebruik bestelt en niet van plan bent ze in de handel te brengen of ze te verkopen of te verstrekken aan derden anders dan voor privédoeleinden, met inbegrip van commerciële doeleinden. Het is verboden om de Producten voor promotiedoeleinden te gebruiken, als je hiervoor niet voorafgaand schriftelijke toestemming van ons hebt gekregen.
- De inhoud van je bericht niet 'aanstootgevend' is.
- Het bericht dat je op de Producten wilt laten drukken geen inbreuk vormt op enig (intellectueel eigendoms) recht van derden,.
- Het bericht dat je op de Producten wilt laten afdrukken geen politieke betekenis heeft en/of niet geassocieerd kan worden met een bepaalde politicus of politieke partij. My M&M'S® zijn voor iedereen bestemd. Ze mogen en dienen niet gezien te worden als een merk dat een bepaalde politieke partij of kandidaat ondersteunt.

10. Aansprakelijkheid

Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid als wij een of meer verplichtingen in deze AVV niet of vertraagd kunnen nakomen als gevolg van een onvoorzienbare omstandigheid die buiten onze schuld door toedoen van een derde is ontstaan en die wij niet kunnen verhelpen of als gevolg van overmacht. Wij streven ernaar om de Producten op onze Website zo nauwkeurig mogelijk te beschrijven en eventuele schrijffouten te corrigeren in de berichten die je wilt laten afdrukken. Wij kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor geringe verschillen (in kleur e.d.) tussen de afbeelding van de Producten op onze Website en de geleverde Producten en/of voor door jou gemaakte schrijffouten in de afgedrukte berichten. Evenmin kunnen wij aansprakelijk gesteld worden voor de hinder of schade die het gevolg is van het gebruik van het internet, in het bijzonder voor het tijdelijk niet beschikbaar zijn van de service, inbraken van buitenaf, computervirussen of het verlies van elektronische berichten.

11. Wettelijke garanties

Je hebt het recht je te beroepen op de wettelijke garantie voor conformiteitsgebreken en verborgen gebreken conform de volgende artikelen van de Franse consumentenwet (« Code de la consommation») en het Franse burgerlijk wetboek (« Code civil ») :

Artikel L. 211-214 van het Franse consumentenwetboek : de verkoper is verplicht een goed te leveren dat in overeenstemming is met de overeenkomst en is aansprakelijk voor conformiteitsgebreken die op het moment van levering bestaan. De verkoper is ook aansprakelijk voor conformiteitsgebreken veroorzaakt door de verpakking, door de assemblage-instructies of door de installatie, wanneer de verkoper krachtens het contract verantwoordelijk is voor de installatie of als deze wordt uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van de verkoper.

Artikel L. 211-215 van de Franse consumentenwet : onder conformiteit met de overeenkomst wordt verstaan dat het goed :

1. geschikt is voor het gebruik waartoe soortgelijke goederen dienen, en, indien van toepassing, overeenkomt met de door de verkoper gegeven beschrijving en de kwaliteiten heeft die aan de koper gepresenteerd zijn in de vorm van een monster of een specimen; de kwaliteiten bezit die rechtmatig door de koper verwacht kunnen worden op basis van uitspraken die door de verkoper, de fabrikant of diens vertegenwoordiger in het openbaar zijn gedaan, met inbegrip van reclame, advertenties en de informatie op etiketten;

2. of de kwaliteiten bezit die de partijen in onderlinge overeenstemming hebben gedefinieerd of geschikt is voor het gebruik waarnaar de koper specifiek op zoek was en waarvan hij mededeling heeft gedaan aan de verkoper, die geen bezwaar heeft gemaakt tegen het gewenste gebruik.

Artikel L. 211-212 van de Franse consumentenwet : wettelijke vorderingen gebaseerd op conformiteitsgebreken moeten binnen twee jaar na de levering van het goed aanhangig worden gemaakt.

Artikel 1641 van het Franse burgerlijk wetboek : de verkoper is aansprakelijk voor verborgen gebreken die het goed ongeschikt maken voor het gebruik waarvoor het is bedoeld, of het gebruik van het goed zodanig verminderen dat de koper het niet zou hebben gekocht of een lagere prijs zou hebben geboden indien hij van deze gebreken op de hoogte zou zijn geweest.

Artikel 1648 van het Franse burgerlijk wetboek: wettelijke vorderingen gebaseerd op onoverkomelijke gebreken moeten door de koper binnen een periode van twee jaar na vaststelling van het gebrek aanhangig worden gemaakt.

12. Intellectuele eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten – waaronder auteurs- en merkrechten – ten aanzien van het uiterlijk en de inhoud van de Website , met inbegrip van de onderliggende technologie, berusten exclusief bij – en worden voorbehouden door – MARS chocolat france en/of de aan haar gelieerde vennootschappen. Iedere vorm van verveelvoudiging, openbaarmaking of gebruik van (een deel van) deze Website vormt kan een inbreuk op deze rechten vormen en leiden tot civiel- of strafrechtelijke procedures.

Het plaatsen van een hypertextlink naar de Website met behulp van « framing » of « deep linking » technieken is ten strengste verboden.

13. Schadevergoeding

Je gaat de verplichting aan om MARS chocolat france, haar vertegenwoordigers, werknemers of partners te assisteren en schadeloos te stellen (in het bijzonder voor de proceskosten en kosten voor juridische bijstand) in het geval van klachten of vorderingen tot schadevergoeding die het gevolg zijn van het op welke wijze dan ook niet naleven door jou [of door de persoon die je gegevens gebruikt] van de verplichtingen die in deze AVV zijn opgenomen.

14. Persoonsgegevens en privacybeleid

De persoonsgegevens die je ons hebt doorgegeven zijn nodig om een profiel voor je aan te maken, je bestelling uit te voeren en om een zakelijke relatie met je te onderhouden.

In overeenstemming met de Franse Wet persoonsgegevens («Loi Informatique et Libertés») van 6 januari 1978 heb je het recht om de persoonsgegevens die wij van je hebben opgeslagen in te zien, te wijzigen of te verwijderen. Hiertoe kun je een schriftelijke aanvraag indienen bij:

Klantenservice My M&M'S®

MARS chocolat france 3 rue de la Sandlach

67501 Haguenau Cedex

FRANCE

Wij willen je erop wijzen dat wij onze database met persoonsgegevens hebben aangemeld bij de Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), de Franse instelling die toezicht houdt op de bescherming van persoonsgegevens.

Omdat wij deel uitmaken van de Mars Incorporated Groep publiceren wij ons privacybeleid online. Dit is te vinden onderaan iedere pagina van onze Website. Klik op Privacybeleid als je het wilt lezen.

15. Toepasselijk recht

De partijen komen overeen dat het Franse recht van toepassing is op deze overeenkomst.