

# Conditions générales de vente

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 tout professionnel (ci-après « Vous ») effectuant un achat sur le site Internet <http://www.mymms.fr/business/> (ci-après le « Site »), service d'achat en ligne de M&M's ® personnalisés, dénommés My M&M'S® (ci-après les "Produits").

Les présentes Conditions ne s'appliquent qu'aux commandes livrables en France métropolitaine et en Corse.

Les présentes Conditions pourront faire l'objet de modifications. Les Conditions applicables sont celles en vigueur, c'est-à-dire mise en ligne sur le Site, 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. A défaut de cocher la case prévue à cet effet, vous ne pourrez pas commander de Produits.

Aucune condition particulière ou condition d'achat orale ou écrite, figurant sur quelque support que ce soit, ne peut, sauf notre acceptation préalable formelle et écrite, prévaloir sur les présentes Conditions. Le fait de ne pas nous prévaloir à un moment donné de l'une ou l'autre quelconque des dispositions des présentes Conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à nous prévaloir ultérieurement de l'une quelconque de ces dispositions.

## 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 : FR 04 494 887 854

Vous pouvez contacter notre Service Relation Clients :

-Par téléphone : 0 969 320 501 (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.fr/business/> 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.

Pour commander, vous devez notamment choisir le message qui sera reproduit sur les Produits, déclarer être titulaire des droits portant sur les signes protégés constituant le message, choisir l'emballage et la quantité de Produits, créer un compte ou vous identifier, déclarer agir pour les besoins de votre activité professionnelle ou de ceux de l'entité au nom et pour le compte de laquelle vous commander et accepter les présentes Conditions.

Le contrat de vente sera conclu dès lors que vous aurez validé votre commande, sous réserve de l'acceptation de votre message (cf. article 3.2). 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 un accusé de réception 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 sur l'entité au nom et pour le compte de laquelle vous achetez des Produits sur le Site (nature de l'entité, numéro de TVA intracommunautaire, numéro de SIRET).

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 les informations fournies.

### **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, l'annulation ou la modification d'une commande n'est 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 fabriquée, 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 les informations que vous nous avez communiquées, ( 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, autre emballage).

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 hors taxes, hors participation aux frais de traitement et d'expédition (voir article 7.4 des présentes Conditions).

Nous appliquons des tarifs dégressifs en fonction du volume d'achat effectué pour une seule commande. Les frais d'expédition et de traitement ne sont pas pris en compte dans le calcul de la base des tarifs dégressifs.

Pour accéder à nos tarifs et remises, consulter notre page « Nos Produits » en cliquant sur [ce lien](#)

## 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.

Paiement par carte bancaire:

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: Amex®, MasterCard® et VISA®. Votre compte bancaire correspondant à votre carte de débit sera débité immédiatement après validation de votre commande.

Paiement par virement :

Si vous choisissez ce mode de paiement, le virement devra être effectué dans les 10 jours ouvrés suivant la commande. A défaut, le contrat de vente sera résolu de plein droit et votre commande sera automatiquement annulée. Nous vous informons que votre banque est susceptible de vous facturer des frais pour le virement bancaire.

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](#) ne sera expédié en dehors de la France métropolitaine et de la Corse.

## **7.2 Délais de livraison**

La date de livraison qui vous est communiquée lors de la confirmation 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 de livraison indiqué court à compter du paiement effectif et intégral de votre commande (par exemple, à compter de la date de réception de votre paiement sur notre compte bancaire en cas de paiement par virement).

Le délai moyen entre le paiement de votre 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.

En cas de choix d'option de personnalisation de vos emballages, un délai additionnel (indiqué sur le site au moment du choix de l'option) sera ajouté pour le traitement de votre commande.

## **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 sont effectuées par transporteur express.

Si le destinataire n'est pas présent à la réception de son (ses) colis, le transporteur express se rendra de nouveau à son domicile à deux reprises.

Après ces trois visites, 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.

## **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.

Veillez 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](#)

## **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 vous encourageons vivement à procéder à une vérification complète de vos Produits à réception.

En cas de Produits abîmés, manquants ou non-conformes à la commande, vous ou le destinataire, devez :

- Inscrire immédiatement sur le bordereau de livraison des réserves claires, précises et complètes,
  - Informer le transporteur et notre Service Relation Client dans un délai maximum de 3 jours suivant la date de réception de vos Produits, et indiquer le motif de réclamation
- En l'absence de réserves dûment émises sur le bordereau de livraison et confirmées auprès de notre Service Clients dans les trois jours, les Produits seront réputés conformes et aucun retour/échange ne sera accepté.

Sous réserve du respect de la procédure prévue ci-dessus, vous pourrez obtenir le remboursement ou le remplacement des Produits abîmés, manquants ou non conformes, à l'exclusion de toute indemnité ou dommages et intérêts.

## 9. Code de bonne conduite

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

- a) Vous commandez les Produits exclusivement pour les besoins de votre activité professionnelle ou de l'activité professionnelle de l'entité au nom et pour le compte de laquelle vous contractez ;
- b) Vous vous interdisez de revendre les Produits de quelque manière que ce soit ;
- 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 personnalisées sur les Produits portant atteinte aux droits de propriété des tiers, tels que notamment aux droits de propriété

intellectuelle et vous garantisiez Mars Chocolat France contre tous recours de tiers à ce titre en application de l'article 12 des présentes Conditions ;

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. Aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne pourra nous être réclamée à cet égard.

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 ou la perte de courrier électronique.

Notre responsabilité ne saurait être engagée suite à la résolution de la vente du fait de l'application des dispositions des articles 3.2, 4 et 6.1 des présentes Conditions. L'annulation de la commande qui en résulte ne pourra donner lieu à aucune indemnité d'aucune sorte, à l'exception du remboursement des sommes déjà versées, le cas échéant.

En tout état de cause, toute action en responsabilité devra être intentée dans un délai de 6 mois à compter de la date de votre commande, sous réserve de toute disposition d'ordre public applicable.

## 11. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du [Site](#), 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 <http://www.mymms.fr/>, en utilisant la technique dite du « framing » ou « deep linking » ou toute autre technique est strictement interdit.

## **12. Garantie**

Vous déclarez, au cas où le message constitue ou comporte la reproduction d'un signe protégé par un droit privatif, tel que notamment, une marque, un nom commercial ou une enseigne, une dénomination sociale, un slogan publicitaire, un titre, un nom de personnage, un emblème, un nom patronymique, un pseudonyme, un titre nobiliaire, le sigle d'établissement public, un nom de domaine ou une appellation d'origine contrôlée, être titulaire (ou l'entité au nom et pour le compte de laquelle vous contractez) des droits de propriété et/ou des droits d'exploitation sur ces signes protégés, dans le cadre de l'exploitation envisagée.

En conséquence, vous garantissez la société Mars Chocolat France que la reproduction d'un signe protégé dans le cadre du présent contrat, pour les besoins de votre activité professionnelle ou de l'activité professionnelle de l'entité au nom et pour le compte de laquelle vous contractez, ne porte pas atteinte aux droits de tiers et vous garantissez la société Mars Chocolat France contre tout recours /et ou réclamation de tiers à cet égard.

## **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, ainsi que de toutes conséquences dommageables résultant de l'usage et/ou de la reproduction d'un signe protégé portant atteinte aux droits de tiers à quelque titre que ce soit.

## **14. Preuve**

Vous reconnaissez expressément que l'ensemble des éléments que nous avons enregistrés sur le Site ainsi que toutes correspondances échangées par courrier électronique font office de données officielles et définitives entre les parties.

## **15. 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.

## **16. Loi applicable et juridiction compétente**

Les parties conviennent que le présent contrat est soumis au droit français. Toute contestation auxquelles peuvent donner lieu les présentes Conditions doivent être portées même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, devant les juridictions du ressort de la Cour d'appel de Colmar.