AGB

Allgemeine Nutzungsbedingungen

Der Zugriff und die Navigation auf dieser Webseite unterliegen diesen Allgemeinen Nutzungsbedingungen, die Teil der Allgemeinen Verkaufsbedingungen des Online-Shops www.prozis.com/ch sind, sowie der Datenschutzrichtlinie des Handelsunternehmens PROZIS.COM (CY) LIMITED, unter der Firmennummer HE 449966 und Steuernr. 60019455I, im Folgenden als PROZIS® bezeichnet, unter Bezugnahme auf die Marke, die es besitzt.

Einführung

Verkäufe, die über den Online-Shop www.prozis.com/ch getätigt werden, setzen die Annahme der Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch den Kunden voraus, die in Übereinstimmung mit den für den E-Commerce-Sektor im Allgemeinen geltenden Gesetzen sowie den geltenden Qualitäts- und Sicherheitsvorschriften in Lebensmittel- und Umweltfragen festgelegt wurden. PROZIS behält sich jedoch das Recht vor, diese Allgemeinen Verkaufsbedingungen ohne vorherige Ankündigung zu ändern, und ist verpflichtet, alle Änderungen auf dieser Webseite zu veröffentlichen. Bei jeder Veröffentlichung einer neuen Version oder Aktualisierung dieses Textes wird der Kunde aufgefordert, den überarbeiteten oder neuen Wortlaut dieses Textes zu akzeptieren. PROZIS kann nicht für Tatsachen verantwortlich gemacht werden, die sich aus der Nichtverfügbarkeit der Webseite ergeben, unabhängig von ihrer Dauer, und behält sich das Recht vor, den Zugriff auf bestimmte Bereiche der Webseite aus technischen Gründen oder zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen zu beschränken.

Konzepte und Definitionen

Kunde – jede natürliche Person im Alter von mindestens 18 Jahren, die ein Kundenkonto anlegt und sich verpflichtet, dass alle Informationen in Bezug auf ihre Identifikation und andere erforderliche Daten für die Aufgabe und Abwicklung ihrer Bestellungen wahr, aktuell und vollständig sind. Für alle Zwecke geht PROZIS davon aus, dass eine juristische Person durch die Verbindung zwischen ihrer Handelsbezeichnung, ihrem eingetragenen Sitz und ihrer bei der Erstellung des Kundenkontos angegebenen Steueridentifikationsnummer identifiziert und individualisiert wird.

Cookie – kleine Datendatei, die an das elektronische Gerät des Kunden gesendet und dort gespeichert wird. Bei der Erstellung eines Kontos auf der Webseite wird auf dem Gerät des Kunden ein Cookie gespeichert, das eine automatische Identifizierung des Kunden bei jedem zukünftigen Besuch der Webseite ermöglicht. Cookies werden auch verwendet, damit das System die Schritte des Kunden während einer Einkaufssitzung verfolgen kann. Wenn der Kunde die Verwendung von essentiellen Cookies nicht akzeptiert, kann er diese Webseite nicht nutzen.

Personenbezogene Daten – Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person („betroffene Person") beziehen, die direkt oder indirekt durch Zuordnung zu einer Kennung (z.B. Name, Identifikationsnummer, E-Mail-Adresse, IP-Adresse etc.) identifizierbar ist.

Geistiges Eigentum – alle geistigen Eigentumsrechte an der Software und den Inhalten, die über diese Webseite verfügbar gemacht werden, sind Eigentum von PROZIS und werden durch weltweite Gesetze und Verträge lizenziert und geschützt. Alle diese Rechte sind PROZIS und seinen Lieferanten vorbehalten. Der Kunde darf die Inhalte dieser Webseite nur für den persönlichen Gebrauch speichern, ausdrucken oder ansehen. Die Veröffentlichung, Manipulation, Verbreitung oder Vervielfältigung von Inhalten, die auf dieser Webseite zur Verfügung gestellt werden, in jedwedem Format, sowie deren Verbindung zu einem Geschäft oder Unternehmen, ist verboten.

PROZIS – eingetragenes Warenzeichen im Besitz von PROZIS.COM, S.A.

Datenverarbeitung - ein Vorgang oder eine Reihe von Vorgängen, die an personenbezogenen Daten oder Sätzen personenbezogener Daten durchgeführt werden, unabhängig davon, ob sie automatisiert sind oder nicht, wie z.B. die Übermittlung, Verbreitung oder anderweitige Zurverfügungstellung, Abgleich oder Kombination, Einschränkung, Löschung oder Vernichtung.

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung – das Handelsunternehmen PROZIS.COM, S.A., wie oben angegeben.

Kundendienst – der Kundendienst, die Auftragsverwaltung und der Online-Shop-Kundenkontodienst, der im Rahmen eines Dienstleistungsvertrags von der Handelsgesellschaft PROZIS.COMMERCIAL, S.A., Steuernummer 507107381, einem Unternehmen, das Teil derselben Unternehmensgruppe ist wie das für die Datenverarbeitung verantwortliche Unternehmen.

Pseudonymisierung – Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt, wann immer möglich, so, dass die personenbezogenen Daten ohne die Verwendung zusätzlicher Informationen nicht einer bestimmten Person zugeordnet werden können. Diese zusätzlichen Informationen werden gesondert aufbewahrt und unterliegen

technischen und organisatorischen Maßnahmen, die gewährleisten, dass die personenbezogenen Daten nicht einer identifizierten oder identifizierbaren natürlichen Person zugewiesen werden.

Webseite – Internet-Webseite www.prozis.com, benannt und betrieben von der Firma PROZIS.COM, S.A., um die Produkte dieses Online-Shops zu bewerben und zu verkaufen. Sicherheit und Operationalisierung der Webseite in Bezug auf die computergestützte Bearbeitung von Bestellungen werden von der Firma PROZIS.TECH, S.A., Steuernr. 504276638, bereitgestellt. Die logistische Abwicklung des Verkaufs erfolgt durch die Firma VERYFEX, S.A., Steuernr. 509838057. Die Finanzverwaltung des Betriebs wird von der Gesellschaft PROZIS.GROUP, S.A., Steuernr. 509423272, bereitgestellt. Mit jedem der genannten Unternehmen, die zur gleichen Unternehmensgruppe des für die Verarbeitung Verantwortlichen gehören, wurden die erforderlichen Dienstleistungsverträge abgeschlossen, einschließlich der Datenschutzrichtlinie.

Physische Adresse der Handelsniederlassung – der Hauptsitz des Unternehmens PROZIS.COM (CY) LIMITED mit Sitz inArch. Makariou III, 41, Toumazis Tower, 1st Floor, Flat/Office 2, 1065 Nicosia, Zypern, welche die Adresse ist, an die der Verbraucher alle schriftlichen Beschwerden richten muss.

Gegenstand der Nutzungsbedingungen

Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen sollen die Bedingungen für den Zugriff und die Navigation auf der Webseite durch den Kunden definieren, der beabsichtigt, im Online-Shop einzukaufen. Der Inhalt der **Allgemeinen Verkaufsbedingungen** soll die Bedingungen der Handelsgeschäfte zwischen PROZIS und dem Kunden regeln. Die **Datenschutzrichtlinie** zielt darauf ab, Datenschutzmaßnahmen in Bezug auf die Verarbeitung und den freien Verkehr personenbezogener Daten zu identifizieren, einschließlich personalisierter Verwaltungstools für von Kunden bereitgestellte personenbezogene Daten.

I - Allgemeine Verkaufsbedingungen

1.1. Bestell- und Kaufvorgang

Der Bestell- und Einkaufsvorgang ist erst nach Anlegen eines Kundenkontos und/oder Einloggen in den Online-Shop möglich. Anschließend sollten die verschiedenen Schritte des Bestellvorgangs durchlaufen werden, die die Registrierung des Kaufs ermöglichen.

Der Kunde kann auch mehrere Unterrubriken mit ergänzenden Informationen in einem Menü finden, das durch Klicken auf Hilfe zugänglich ist, um vollständige Transparenz des mit Prozis begründeten Vertragsverhältnisses zu gewährleisten. Darüber hinaus und jederzeit vor Abschluss des Kaufvorgangs kann sich der Kunde zur weiteren Klärung an den Kundendienst wenden oder zu früheren Phasen des Kaufvorgangs zurückkehren.

Zahlungsbedingungen und -methoden

Nach Abschluss des Bestellvorgangs im persönlichen Konto des Kunden wird der Kauf registriert und der Kunde hat eine Zahlungsfrist, die in der ausgewählten Zahlungsmethode angegeben wird. Nach Ablauf dieser Frist und wenn die Zahlung noch nicht bestätigt wurde, wird die Bestellung storniert. Einige Zahlungsmethoden ermöglichen die Speicherung von Informationen, die für die Zahlung erforderlich sind. In diesem Fall werden jedoch keine personenbezogenen Daten des Kunden gespeichert, sodass die Datenverwaltung direkt mit dem Dienstleister abgewickelt werden sollte. Ausnahmen sollten für Situationen gemacht werden, in denen der Dienstanbieter die Verwaltung personenbezogener Daten direkt auf unserer Webseite zulässt. Dabei werden die Weisungen der Anbieter, insbesondere zum Schutz personenbezogener Daten, unter Beachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen befolgt. In jedem Fall werden keine Zahlungsinformationen des Kunden gespeichert, es sei denn, der Kunde hat dem zuvor zugestimmt und ausdrücklich zugestimmt.

PROZIS bietet mehrere Zahlungsmethoden für Einkäufe im Online-Shop an, die den Nutzungsbedingungen der einzelnen Zahlungsdienstleister unterliegen. Aus diesem Grund kann PROZIS nicht für zusätzliche Kosten verantwortlich gemacht werden, die von diesen Unternehmen erhoben werden.

Kreditkarte

Der Kunde kann die Zahlung per Kreditkarte vornehmen und profitiert so von der Liquidität und den Zahlungskonditionen seiner Bank. Ist eine Online-Zahlung mit meiner Kreditkarte sicher? Alle Transaktionen auf unserer Webseite sind sicher. PROZIS verwendet einen ausgeklügelten Betrugserkennungs- und -präventionsmechanismus. Durch diese Lösung ist es möglich, die Authentizität von Online-Zahlungen zu überprüfen und gleichzeitig die Integrität und Sicherheit der Kundendaten sowie deren Identifizierung zu gewährleisten. Diese Sicherheit wird durch die Secure Sockets Layer (SSL)-Technologie ermöglicht, die die Kommunikation zwischen der Software des Kunden und unserem Server verschlüsselt, sodass die Kommunikation nicht abgefangen werden kann. Daher behält sich PROZIS das Recht vor, die Zahlung einer Bestellung abzulehnen, wenn sich herausstellt, dass die Transaktion rechtswidrig ist. Alle Aktivitäten, die als rechtswidrig erachtet werden, werden unverzüglich den zuständigen Behörden gemeldet.

3D-Secure

3D Secure ist ein Kommunikationsprotokoll, das die Sicherheit von Online-Zahlungen verbessern und die Authentifizierung des Kreditkartenbenutzers durch die kreditkartenausgebende Bank ermöglichen soll. Nach der Zahlung in einem Online-Shop wird ein Prozess ausgelöst, um zu überprüfen, ob die verwendete Karte gültig ist. Sollte die Kreditkarte als gültig angesehen werden, überprüfen die mit dem 3D-Secure-Protokoll verbundenen Sicherheitssysteme die Identität des Kunden und greifen in Echtzeit auf die kreditkartenausgebende Bank zurück, die wiederum die Identität des Kunden validiert und bestätigt, dass die verwendete Karte gültig ist. Diese Kontrolle soll Kreditkarteninhaber schützen, indem die Wahrscheinlichkeit einer betrügerischen Verwendung ihrer Karten verringert und eine größere Wirksamkeit der Transaktion sichergestellt wird. Dieses Protokoll wird von Visa unter dem Namen „Verified By Visa" und von Mastercard unter dem Namen „Secure Code" verwendet. Wie wird die Kreditkartenzahlung abgewickelt? Nach Auswahl der Kreditkartenzahlungsoption und Klicken auf „Kaufen" im letzten Schritt des Kaufvorgangs wird der Kunde auf die Webseite der Stelle weitergeleitet, die die Zahlungstransaktion durchführt. Auf der genannten Webseite müssen die erforderlichen Details der Kreditkarte eingegeben werden, einschließlich der Kreditkartennummer, des Ablaufdatums und des jeweiligen Sicherheitscodes, wonach der Kunde auf die Schaltfläche „Ich bestätige meine Zahlung" klicken muss. Wird die Zahlung abgelehnt, erhält der Kunde eine Nachricht mit Angabe des festgestellten Fehlers. In einem solchen Fall wird ein neuer Zahlungsversuch empfohlen; Wenn das Problem weiterhin besteht, wird empfohlen, sich für weitere Informationen an die jeweilige Bank oder das Kreditkartenunternehmen zu wenden. Nach erfolgter Zahlung wird der Betrag vom Kreditkartenkonto des Kunden abgebucht. Wenn aus irgendeinem Grund die Bestellung ganz oder teilweise storniert werden muss, wird der Betrag unter normalen Umständen innerhalb von fünf Werktagen zurückerstattet. Voraussichtlich wird es innerhalb von drei Werktagen ab dem Transaktionsdatum auf der Kartenabrechnung des Kunden angezeigt. **Anmerkung**: Zahlungen erfolgen immer in Euro, auch wenn Preise in anderen Währungen angezeigt werden. Einige Bankinstitute können Wechselkurse berechnen. PROZIS ist sich dieser Tatsache überhaupt nicht bewusst und übernimmt daher keine Verantwortung dafür.

Stornierung von Bestellungen Der Kunde kann die Bestellung nur vor der jeweiligen Zahlung und Bearbeitung stornieren. Sollte dies der Fall sein, sollte die Stornierung über die Option „Bestellungen" beantragt werden, die im persönlichen Bereich des Kunden verfügbar ist. Dazu muss der Kunde die Bestellung auswählen, die er stornieren möchte, und auf die Schaltfläche „Bestellung stornieren" klicken. Sobald die Bestellung storniert wurde, wird eine Nachricht mit der Aufforderung zur Bestätigung angezeigt. Hinweis: Eine Auftragsstornierung ist nur über den oben genannten Prozess möglich. Eine ähnliche Anfrage, die auf anderem Wege gestellt wird, kann nicht erfüllt werden.

1.2. Lieferprozess

Sobald die Bestellung versandt wurde, erhält der Kunde eine Bestätigungs-E-Mail mit seiner Rechnung, der zugewiesenen Versandnummer und einem Hyperlink, der die Verfolgung der Bestellung auf der Webseite des Spediteurs ermöglicht. Der Kunde kann auch auf diesen Hyperlink zugreifen, indem er sich bei seinem Konto anmeldet und auf die Registerkarte „Bestellungen“ klickt, die auf der Anmeldeseite verfügbar ist, und indem er auf das Symbol „Hilfe“ in der Kopfleiste der Webseite zugreift, gefolgt von der Option „Bestellung verfolgen“. In jedem Fall erhält der Kunde alle Informationen zur Bestellung, einschließlich des oben genannten Hyperlinks. Der Versuch, die Bestellung nach Erhalt der Versandbestätigungs-E-Mail online zu verfolgen, liefert möglicherweise keine Ergebnisse. Versandinformationen können ohne Haftung gegenüber PROZIS bis zu 24 Stunden dauern, bis sie auf der Webseite des Spediteurs von der Empfangsbestätigung der Sendung aktualisiert werden. Bestellungen werden von Montag bis Freitag, außer an lokalen oder gesetzlichen Feiertagen, an die vom Kunden bei der Bestellung angegebene Adresse geliefert.

Lieferservice

PROZIS bietet regelmäßige Lieferdienste an, die den eigenen Verfahren der Spediteure unterliegen, insbesondere in Bezug auf die zur Erfüllung der Lieferverpflichtung erforderlichen personenbezogenen Daten des Kunden, die Versandmethoden, Lieferzeiten, Kosten und Einschränkungen, die mit den Anforderungen der zu liefernden Bestellungen verbunden sind und mit den Verfahren im Zusammenhang mit der Überprüfung der Identität des Empfängers (oder der Identität einer in seinem Namen handelnden dritten Person). PROZIS kann nicht für Änderungen der von den Spediteuren bereitgestellten Servicebedingungen verantwortlich gemacht werden, da PROZIS lediglich verpflichtet ist, sicherzustellen, dass die bei jedem Liefervorgang verwendeten Verfahren der Spediteure in voller Übereinstimmung mit den zum Zeitpunkt der Kaufbestätigung durch den Kunden geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen stehen. Daher können die verfügbaren Versandoptionen von der Art der zu liefernden Produkte, der Zieladresse, der Versandmethode oder sogar vom Zeitpunkt der Validierung der Zahlungsmethode abhängen. Die erwartete Lieferzeit sowie andere mögliche Einschränkungen oder relevante Hinweise, die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Kaufvorgangs in Kraft sind, werden als informative Anmerkung auf der Registerkarte Versandarten angezeigt. **Hinweis:** Die Lieferzeiten sind nur Richtwerte und gelten nur, wenn keine physischen oder strukturellen Einschränkungen nachgewiesen werden (z. B. falsche Adresse oder Ereignisse höherer Gewalt wie Streiks, verpasste Anschlüsse, extreme Wetterereignisse usw.).

Der Kunde kann die Bestellung an einer Adresse seiner Wahl erhalten (mit Ausnahme von Postfächern). Dazu

muss der Kunde lediglich die Adresse angeben, an der er sich zwischen 9:00 und 19:00 Uhr des für die Zustellung vorgesehenen Tages aufhalten wird. Ein Kurier des gewählten Transportdienstes wird versuchen, an die angegebene Adresse zu liefern. **Hinweis:** Es ist nicht möglich, eine bestimmte Lieferzeit zu wählen, da diese durch die Kurierroute am Tag der Lieferung bedingt ist, die ausschließlich vom Transportdienst festgelegt wird. Die Angabe einer falschen oder unvollständigen Lieferadresse kann dazu führen, dass die Bestellung an PROZIS zurückgesendet wird, und kann zu zusätzlichen Kosten für den Kunden führen. Daher wird dem Kunden dringend empfohlen, sich stets zu vergewissern, dass die zum Zeitpunkt der Bestellung angegebene Lieferadresse tatsächlich richtig und vollständig ist. Nach erfolgter Bestellung ist eine Änderung der Lieferadresse oder der angegebenen Rechnungsdaten nicht mehr möglich.

Hinweis: In jedem Fall werden die Identifikationsdaten des Empfängers aufgrund der Organisation und der Verteilungsverfahren der Spediteure auf das Etikett gedruckt, das außerhalb der Transportbox angebracht wird. Da es sich um personenbezogene Daten handelt, ist es ratsam, diese Daten nach Eingang der Bestellung zu vernichten oder zu löschen, um zu verhindern, dass sie nach der Entsorgung der Verpackung an Wertstoffhöfen von Dritten erlangt werden.

Versandkosten werden vom System automatisch berechnet und können entsprechend den folgenden Umständen variieren:

- tatsächliches oder volumetrisches Gewicht der Bestellung (je nachdem, welches größer ist);
- Bestellwert;
- Produktsortiment;
- Lieferadresse, nämlich die Kosten für Zölle und Grenzkontrollen;
- Preisgestaltungsgebühren der Spediteure, die regelmäßig aktualisiert werden.

Die Versandkosten werden automatisch aktualisiert, wenn die Produkte dem Warenkorb hinzugefügt werden.

Rückerstattung der Versandkosten Die Erstattung der Versandkosten kann erfolgen, wenn Folgendes eintritt: **i)** Nichtlieferung der Bestellung aus Gründen, die PROZIS oder dem Spediteur zuzurechnen sind: Dem Kunden werden alle als Lieferkosten gezahlten Beträge vollständig erstattet. Ein Mitarbeiter des Kundendienstes von PROZIS für Rücksendungen und Rückerstattungen wird sich mit dem Kunden in Verbindung setzen, um das Recht auf Rückerstattung zu bestätigen und weitere Erläuterungen zu dieser Angelegenheit zu geben.

ii) Fehler in den versandten Produkten oder Lieferung fehlerhafter Produkte: Der Kunde wird nur dann in voller Höhe für alle als Versandkosten gezahlten Beträge erstattet, wenn der Fehler oder Mangel bei allen versandten Produkten auftritt. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie in Abschnitt 1.5.

Auf Vorfälle anwendbare Verfahren Wenn eine vorausbezahlte Bestellung aus Gründen, die PROZIS zu vertreten hat, an PROZIS zurückgegeben wird, wird der für den Kauf bezahlte Betrag einschließlich der Liefer- und Rücksendekosten zurückerstattet. Der Kunde kann wählen, ob er die ursprüngliche Zahlungsmethode oder einen Rückerstattungscoupon erhalten möchte, der für eine zukünftige Bestellung verwendet werden kann. Der Gutschein ist 12 Monate ab Ausstellungsdatum gültig. Nach diesem Datum ist keine Rückerstattung mehr möglich. Liegt der Grund für die erfolglose Lieferung und Rücksendung der Bestellung im Verantwortungsbereich des Spediteurs, muss der Kunde unabhängig von der gewählten Zahlungsmethode eine schriftliche Beschwerde einreichen, die vom Spediteur geprüft wird. Alternativ und vorbehaltlich der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des Kunden kann eine solche Beschwerde als Beleg für den Vorfall, der aufgrund der Nichtlieferung entstanden ist, an den Spediteur gesendet werden. Wenn das Lieferproblem durch eine falsche oder unvollständige Adresse verursacht wurde, kann der Kunde aufgefordert werden, einen Adressnachweis zu erbringen, der der jeweiligen Reklamation beizufügen ist.

1.3. Rücksendungen und Umtausch

Rücksendungen

Zusätzlich zu den im vorstehenden Absatz ausdrücklich genannten Bedingungen sollte der Kunde auch berücksichtigen, dass, wenn das zurückzusendende Produkt im Rahmen einer Werbeaktion gekauft wurde und daher von einem Produktangebot profitiert hat, beide Artikel zurückgegeben werden müssen. Aus diesem Grund müssen alle Produkte den oben genannten Rückgabebedingungen entsprechen. Bei Produkten in Packungen wird nur die Rückgabe der vollen Packung akzeptiert. Wenn ein Produkt zurückgegeben werden soll, das zu einer Packung gehört, müssen alle Produkte, die zu derselben Packung gehören, zurückgegeben werden. Alle Produkte müssen den oben genannten Rückgabebedingungen entsprechen. Die Artikel müssen an folgende Adresse gesendet werden: PROZIS – Centro Logístico Rua do Cais n.º 198, Fontarcada, 4830-345 Póvoa de Lanhoso, Portugal Unvollständige, beschädigte oder zerkratzte Produkte, Produkte ohne Originalverpackung und/oder Etikett oder Produkte mit Gebrauchsspuren werden nicht angenommen. Folgendes wird ebenfalls nicht akzeptiert: die Rückgabe von Produktangeboten oder von Produkten, die über ProzisPoints erworben wurden; die Rückgabe von Produkten mit einer Haltbarkeit von weniger als einem Monat; die Rückgabe von Unterwäsche, Badebekleidung, Körperpflegeprodukten und anderen Artikeln, deren Gebrauch einen direkten Kontakt mit der Haut beinhaltet oder die in direkten Kontakt mit der Haut kommen. Aufgrund ihrer Beschaffenheit wird auch die

Rückgabe von Prozis-Geschenkkarten nicht akzeptiert. Daher behält sich PROZIS das Recht vor, den Zustand der Verpackung der Produkte zu beurteilen und zu entscheiden, ob die Rücksendung der Artikel akzeptiert wird oder nicht, wenn festgestellt wird, dass die jeweilige Verpackung nicht intakt ist. **Bitte beachten Sie:** Das Fehlen einer der als notwendig erachteten Voraussetzungen, das den Umtausch des zum Verkauf stehenden Produkts verhindert, nämlich eine entsprechende Bedienungsanleitung im Originalzustand, führt zur sofortigen Einstufung des Produkts als unvollständig und folglich nicht rückgabefähig.

Jedes einzelne zurückzusendende Produkt muss daher gemäß den oben genannten Bedingungen versandt werden – das Etikett des Spediteurs muss an der Original-Transportverpackungsbox oder einer vom Kunden gewählten alternativen Box angebracht werden, die eine ordnungsgemäße Verpackung des Produkts gewährleisten muss. In diesem Fall wird die Alternativverpackung vernichtet, sobald die Unversehrtheit und Vollständigkeit des Produkts bestätigt wurde. Wenn eine der vorherigen Bedingungen nicht erfüllt ist, verliert der Kunde das Recht auf Rückerstattung und hat 10 Tage Zeit, um die Artikel auf eigene Kosten in den genannten Einrichtungen abzuholen. Die Abholung muss durch einen vom Kunden beauftragten Spediteur erfolgen, da die Abholung durch Einzelpersonen, auch durch den Kunden, nicht gestattet ist.

Wenn ein Artikel nicht unter den oben genannten Bedingungen oder mit einem direkt an der Verpackung angebrachten Versandetikett empfangen wird, verliert der Kunde das Recht auf Rückerstattung und hat 10 Tage Zeit, um den/die Artikel in den genannten Einrichtungen selbst abzuholen. Die Abholung muss durch einen vom Kunden beauftragten Spediteur erfolgen, da die Abholung durch Einzelpersonen, auch durch den Kunden, nicht gestattet ist.

Hinweis: Der Kunde haftet für alle Kosten, die sich aus der Nichtbeantwortung von Mitteilungen oder Informationsanfragen von Zollbehörden, Steuerbehörden oder anderen Behörden ergeben, die zur Rücksendung der Bestellung führen. In einem solchen Fall behält sich Prozis das Recht vor, diese Kosten von allen Beträgen abzuziehen, auf die der Kunde möglicherweise Anspruch hat, als Rückerstattung für den gezahlten Preis für ein Produkt, das als zum Verkauf erachtet wird.

Umtausch Damit die Produkte umgetauscht werden können, muss der Kunde die Artikel zurücksenden, eine Rückerstattung beantragen und einen neuen Kauf tätigen. Das gesamte Rücksendeverfahren ist im Punkt **Rücksendungen** hinsichtlich der Bestimmung der Bedingungen, die für die Annahme der Produkte zum Umtausch erforderlich sind, genau beschrieben.

Hinweis: PROZIS behält sich das Recht vor, die Rückgabe von Bekleidungsprodukten für einen zukünftigen Umtausch zu akzeptieren, wenn der Kunde das Produkt auf eigene Kosten an das oben angegebene Lager zurücksendet und es gemäß den im Abschnitt Rücksendungen oben beschriebenen Bedingungen erhalten hat, nämlich in Bezug auf seinen Erhaltungszustand. In diesem Fall und wenn das Produkt für die Wiederaufnahme in den Bestand als geeignet erachtet wird, wird ein Gutschein ausgestellt; Dieser Gutschein muss bei einer zukünftigen Bestellung eingelöst werden und den Nutzungsbedingungen für solche Gutscheine entsprechen, die auf der Registerkarte „Gutscheine“ angegeben sind. Wenn das zurückgegebene Produkt die oben beschriebenen Bedingungen nicht erfüllt, wird dem Kunden eine Nachricht über die Nichtannahme der Rücksendung mit Angabe der Frist für die Lagerabholung des ursprünglich gesendeten Produkts zugesandt.

Rückerstattungsmethoden

PROZIS wird sich bemühen, dem Kunden die Kosten umgehend zu erstatten, auch wenn es dafür 15 Tage ab Erhalt der zurückgesendeten Bestellung in dem oben angegebenen Lager hat. Wenn die Zahlung per Kreditkarte erfolgt ist, erfolgt die Rückerstattung auf die Kreditkarte und sollte auf dem folgenden Kontoauszug ausgewiesen werden. Der Kunde kann sich auch für eine Rückerstattung durch einen Rabattcoupon entscheiden, unabhängig von der ursprünglichen Zahlungsmethode. Der Gutschein ist 12 Monate ab Erstellungsdatum gültig. Nach diesem Datum ist keine Rückerstattung mehr möglich.

Rücksendekosten Nach Benachrichtigung zu diesem Zweck und der Bestätigung, dass ein Fehler aufgetreten ist oder dass fehlerhafte Produkte an den Kunden gesendet wurden, trägt PROZIS die Rücksendekosten der besagten Artikel und holt sie an ihrer Lieferadresse ab. Der Kundendienst wird sich mit dem Kunden in Verbindung setzen, um diese Abholung zu arrangieren und für alle erforderlichen Klärungen.

1.4. Produktinformationen

Alle Verfahren, die als notwendig erachtet werden, um sicherzustellen, dass alle Produktdetails, Beschreibungen und Preise auf der Webseite den geltenden gesetzlichen Anforderungen entsprechen, werden strikt eingehalten. Es kann jedoch Situationen geben, in denen Produktinformationen, einschließlich Preis- und Werbekampagnen, nicht korrekt veröffentlicht wurden. In diesen Fällen behält sich PROZIS das Recht vor, Bestellungen mit den entsprechenden Produkten nicht auszuführen. Wenn eine Bestellung mit solchen Produkten aufgegeben wurde, wird sich das Kundendienstteam mit dem Kunden in Verbindung setzen, um ihn darüber zu informieren, dass die Bestellung nicht fortgesetzt werden kann.

Bestellungen können auch aus anderen Gründen nicht versandt werden, wie zum Beispiel:

- Fehlender Lagerbestand;
- Nichterhalt der Zahlungsermächtigung;
- Betrügerische Bestellung.

Unter der Annahme, dass das Produkt im Land der Lieferadresse jederzeit Beschränkungen oder Hindernissen für die Vermarktung unterliegen kann, muss der Kunde sicherstellen, dass das gekaufte Produkt den dort geltenden Rechtsvorschriften entspricht, unabhängig von der Möglichkeit einer Zoll- oder Grenzkontrolle. Rechtzeitig erkannte Beschränkungen der Produktvermarktung führen zur Entfernung aus dem Lager.

Alle Produkte, Kampagnen, Werbeaktionen und Angebote sind auf den effektiv verfügbaren Bestand und/oder die für jede Kampagne festgelegten begrenzten Einheiten beschränkt. - Falls die Bestellung ein oder mehrere Produkte enthält, die Teil eines Pakets sind, wird das Paket nach Bestätigung durch den Kunden vollständig aus der Bestellung entfernt. - Falls die Bestellung per Kreditkarte bezahlt wird und ein Produkt enthält, für das kein physischer Vorrat mehr vorhanden ist, wird das nicht vorrätige Produkt aus der Bestellung entfernt und die verbleibenden Produkte werden versendet, um die Lieferung nicht zu verzögern. Sollte die Bestellung eine Packung enthalten, wird diese ebenfalls vollständig entfernt. Die Rückerstattung wird, wie oben beschrieben, umgehend auf die ursprüngliche Zahlungsmethode verarbeitet, und der Kunde wird vom Kundendienstteam kontaktiert, um Bestelländerungen mitzuteilen und zu bestätigen, dass das Rückerstattungsverfahren bereits in Gang gesetzt wurde.

- Falls die Bestellung ein Produkt enthält, für das keine Lagerbestände mehr verfügbar sind, und dieses Produkt mit ProzisPoints erworben wurde, wird dieses Produkt aus der Bestellung entfernt und die verbleibenden Produkte werden versendet, um den Lieferprozess nicht zu verzögern. Als Folge werden die entsprechenden ProzisPoints sofort dem Konto des Kunden gutgeschrieben. Der Kunde wird auch über die Änderung und die Rückerstattung der ProzisPoints informiert.

PROZIS behält sich außerdem das Recht vor, den Abschluss des Kaufvorgangs nicht zuzulassen, wenn eine andere Situation als die in diesem Dokument ausdrücklich beschriebenen als Ergebnis eines Tippfehlers bei der Erstellung der Bestellung in einer ihrer Phasen erkannt und mit logistischen Problemen in Verbindung gebracht wird. Dasselbe Vorrecht gilt als Ergebnis der Anerkennung oder Auferlegung einer Einschränkung oder Beschränkung des Verkaufs der Produkte durch eine zuständige Behörde. Um letzteres zu vermeiden, wird dem Kunden empfohlen, sich so weit wie möglich zu vergewissern, dass das betreffende Produkt den im Bestimmungsland geltenden Vorschriften entspricht.

Die Verwendung von Rabattgutscheinen in Verbindung mit Guthaben aus früheren Einkäufen, Werbeaktionen oder sogar mit Entschädigungen, die als Folge der Annahme von Ansprüchen des Kunden gewährt werden, ist nur wirksam, wenn die zum Zeitpunkt der Freischaltung bekannt gegebenen Voraussetzungen bzw. Bedingungen überprüft werden, und zwar hinsichtlich Zeit, Verfügbarkeit und Einhaltung der zum Zeitpunkt des Kaufs geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

Der Kauf von PROZIS-Geschenkkarten setzt die Annahme der im jeweiligen Beschreibungsblatt beschriebenen Nutzungsbedingungen voraus, d. h. sie kann nicht durch die ausschließliche Anwendung eines oder mehrerer Gutscheine erworben werden, die für und bei früheren Einkäufen angesammelt wurden. PROZIS-Geschenkkarten sind 12 (zwölf) Monate ab Kaufdatum gültig, unabhängig davon, ob ihr Aktivierungscode dem Empfänger unverzüglich übermittelt wurde. Angesichts der Art dieses Produkts und wie oben angegeben, sind PROZIS-Geschenkkarten auch nicht umtauschbar oder rückgabefähig, da sie für die Verwendung durch Dritte bestimmt sind. Die Verwendung von PROZIS-Geschenkkarten kann mit anderen Aktionscodes sowie mit anderen PROZIS-Geschenkkarten kombiniert werden, vorausgesetzt, dass sich alle Karten innerhalb ihrer Gültigkeitsdauer befinden. Sollte der Bestellbetrag das Guthaben der PROZIS-Geschenkkarte(n) übersteigen, kann der Restbetrag mit einer der verfügbaren Zahlungsmethoden bezahlt werden.

Zusätzliche Informationen

Produkte, Informationen, Dienstleistungen und andere Inhalte, die auf oder über diese Seite bereitgestellt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Produkte, Informationen, E-Mails, Dienstleistungen und andere Inhalte, die über einen Hyperlink angeboten werden, werden nur zu Informationszwecken und in zusammengefasster oder aggregierter Form bereitgestellt. Diese Informationen sind nicht als Ersatz für die Beratung durch den Arzt des Kunden oder eines anderen medizinischen Fachpersonals oder für Informationen in der Begleitbroschüre oder Verpackung eines Produkts gedacht. Vor dem Kauf oder der Nutzung von Produkten, Informationen oder Dienstleistungen, die auf oder über diese Seite angeboten werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Produkte, Informationen oder Dienstleistungen, die über einen Hyperlink angeboten werden, sollte der Kunde seinen Arzt oder Apotheker aufsuchen. Kunden sollten die auf dieser Seite bereitgestellten Informationen nicht verwenden, um Gesundheitsprobleme zu diagnostizieren oder zu behandeln oder Medikamente oder andere Behandlungen zu verschreiben. Kunden sollten immer einen Arzt oder Apotheker konsultieren und alle vom Hersteller eines bestimmten Produkts bereitgestellten Informationen sowie die Informationen auf der Packungsbeilage oder Verpackung von Ernährungs-, Pflanzen- oder homöopathischen Arzneimitteln oder Nahrungsergänzungsmitteln sorgfältig lesen, bevor sie mit einer Diät oder einem Trainingsprogramm beginnen oder vor Beginn einer Behandlung wegen gesundheitlicher Probleme. Jeder Mensch ist anders, und die Art und

Weise, wie eine Person auf ein bestimmtes Produkt reagiert, kann sich erheblich von der Art und Weise unterscheiden, wie andere Personen auf dasselbe Produkt reagieren. Sofern auf der Seite nicht anders angegeben, sponsert PROZIS keine spezifischen Produkte oder Dienstleistungen, die auf oder über diese Seite angeboten, beworben oder verkauft werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Produkte oder Dienstleistungen, die auf oder über einen Hyperlink angeboten, beworben oder verkauft werden. PROZIS ist nicht verantwortlich für Produkte oder Dienstleistungen, die von Dritten offengelegt werden und über Hyperlinks verfügbar sind, oder für Qualitäts- oder Leistungsansprüche, die von diesen gemacht werden. Der Kunde wird hiermit darauf hingewiesen, dass andere Webseiten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Hyperlinks oder damit verlinkte Seiten, Material oder Informationen enthalten können, die manche Personen als unangemessen oder beleidigend, ungenau, unwahr, falsch oder irreführend, diffamierend oder verleumderisch empfinden und die gegen die Rechte Dritter oder anderweitig rechtswidrig ist. PROZIS erklärt ausdrücklich, dass es nicht für den Inhalt, die Rechtmäßigkeit, den Anstand oder die Genauigkeit von Informationen und Produkten oder Dienstleistungen haftbar gemacht werden kann, die auf einem Hyperlink oder einer Seite mit einem Hyperlink darauf präsentiert werden.

1.5. Garantie

Da der Zugang zu vertraglich vereinbarten Waren und Dienstleistungen und die Zusicherung ihrer ordnungsgemäßen Funktion eines der grundlegenden Verbraucherrechte ist, garantiert PROZIS die Qualität seiner Produkte für 24 Monate ab Kaufdatum (außer bei verderblichen Waren) und bietet seine Kunden, in Fällen, in denen es sich als legitim herausstellt, eine der folgenden Lösungen, die der Kunde beanspruchen kann:

- Entschädigung für den Wertverlust, der einer Minderung des Preises des Produkts entspricht;
- Austausch des Produkts gegen ein identisches;
- Reparatur des beschädigten Produkts unter Sicherstellung seiner ordnungsgemäßen Funktion und/oder endgültigen Qualität;
- Austausch des Produkts gegen ein in Eigenschaften und Verwendungszweck ähnliches, sofern dies mit dem Kunden vereinbart wurde;
- Rücktritt vom Vertrag und anschließende Erstattung, wenn keine dieser Optionen auf die Umstände zutrifft.

Gewährleistungsansprüche müssen immer durch Einreichen der Anfrage an den Kundendienst und Rücksendung der beschädigten oder ungeeigneten Artikel an PROZIS ausgeübt werden. Die Kundendienstabteilung wird den Artikel überprüfen, um das wirksame Recht des Kunden auf den Garantieanspruch zu bestätigen, unter Ausschluss aller nachgewiesenen Situationen, die sich unter anderem aus Folgendem ergeben:

- Missbrauch, vorsätzliche Beschädigung oder fahrlässige Beschädigung durch den Kunden;
- Normaler Verschleiß des Produkts, sofern er innerhalb der vom Hersteller angegebenen erwarteten Werte liegt;
- Unfähigkeit, eine Fehlfunktion oder einen Defekt nachzuweisen;
- Alle Situationen, die als Betrugsversuch erkannt werden.

Nach Prüfung der erhaltenen Ware wird dem Kunden die Entscheidung über seine Anfrage mitgeteilt. In Fällen, in denen ein Garantieanspruch geltend gemacht wird, repariert, erstattet oder ersetzt PROZIS den Artikel so schnell wie möglich, innerhalb von 30 Tagen nach der Bestätigung des Garantieanspruchs an den Kunden. Die Rückerstattung des gezahlten Betrags erfolgt mit derselben Zahlungsmethode, die beim Kauf des Produkts verwendet wurde, sofern mit dem Kunden nichts anderes vereinbart wurde. Wenn die Bestellung mit einem fehlerhaften Produkt eine Packung oder Charge von Produkten umfasst und nur eines oder einige davon fehlerhaft waren, kann die Kündigung des Vertrags nur in Bezug auf die fehlerhaften Artikel erfolgen, sofern von beiden Parteien nichts anderes vereinbart wurde. Die Kündigung kann jedoch nach alleinigem Ermessen von PROZIS auf die mangelfreien Artikel ausgedehnt werden, wenn aus der Teilkündigung ein erheblicher Nachteil entsteht. Wenn der Kunde ein fehlerhaftes oder beschädigtes Produkt erhalten hat oder wenn das erhaltene Produkt sich von dem unterscheidet, das der Kunde bestellt hat, muss der Beschwerde ein kurzes Video oder gegebenenfalls Fotos beigefügt werden, in denen das Problem festgestellt wurde oder der Zustand der Lieferkarton muss sichtbar sein. Der Kunde muss außerdem bis auf Widerruf des Kundendienstes nicht nur das defekte, beschädigte oder nicht konforme Produkt, sondern auch den entsprechenden Lieferkarton aufbewahren. Wenn zum Zeitpunkt der Lieferung der Bestellung das äußere Erscheinungsbild des Kartons nicht in einwandfreiem Zustand ist, muss der Kunde die Lieferung unter Androhung der Nichtanerkennung der Reklamation zurückweisen. Diese Bestimmungen gelten unbeschadet etwaiger Verbraucherrechte, die sich direkt aus geltendem Recht ergeben.
Hinweis: Wenn aufgrund der positiven Bewertung einer Reklamation ein Produktversandgutschein für eine zukünftige Bestellung an den Kunden gesendet werden soll, muss dieser Gutschein innerhalb des angegebenen Ablaufdatums verwendet werden, um eine Lagerbestandssituation zu vermeiden.

1.6. Anregungen

Die Meinung des Kunden ist PROZIS sehr wichtig, da sie die Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen ermöglicht. Wenn Kunden aus irgendeinem Grund mit den Dienstleistungen oder einem der gekauften Produkte nicht zufrieden sind oder sogar Vorschläge haben, würde PROZIS es begrüßen, darüber informiert zu werden, vorzugsweise durch eine Nachricht an den Kundendienst.

1.7. ProzisPoints

Was sind ProzisPoints? ProzisPoints sind Punkte, die der Kunde beim Kauf eines Produkts von PROZIS verdient. Jedes Produkt wurde mit einer bestimmten Anzahl von Punkten ausgezeichnet.

Wie kann ich feststellen, wie viele ProzisPoints ich mit jedem Produkt verdienen kann? Sie können die Anzahl der mit jedem Produkt verbundenen ProzisPoints auf der Produktseite sehen. Die Anzahl der Punkte befindet sich auf der rechten Seite des Bildes neben dem Preis.

Wofür sind ProzisPoints? ProzisPoints, die bei jedem Einkauf gesammelt werden, werden im Konto des Kunden gesammelt, um für zukünftige Bestellungen verwendet zu werden; der Kunde muss sie beim nächsten Einkauf nicht verwenden.

Wie kann ich meine ProzisPoints gegen Angebote eintauschen? Nachdem Sie Artikel in den Einkaufswagen gelegt und mit der Phase „Bestellung abschließen" fortgefahren sind, wird eine Seite angezeigt, die den Kunden über die Gesamtzahl der auf seinem Konto verfügbaren ProzisPoints informiert. Auf dieser Seite (Phase 1 „Angebote") kann der Kunde wählen, ob er seine ProzisPoints für diese Bestellung ausgeben oder sie für die nächste Bestellung speichern möchte, indem er die entsprechende Option auswählt. Der Kunde kann die Angebote und die jeweiligen Mengen entsprechend der Anzahl der in seinem Konto verfügbaren ProzisPoints auswählen, indem er auf „ZUM WARENKORB HINZUFÜGEN" klickt. Es gibt ein Limit von 12000 {{12000}} austauschbaren ProzisPoints pro Bestellung. Nach Auswahl der gewünschten Angebote muss der Kunde rechts unten auf der Seite auf „NÄCHSTER SCHRITT" klicken.

Haben ProzisPoints ein Ablaufdatum? Ja, ProzisPoints sind 12 Monate ab dem Datum des Bestellabschlusses gültig.

Wie kann ich bestätigen, dass mit ProzisPoints erworbene Produkte mit dem Rest meiner Bestellung versendet werden? Beim Überprüfen der Produkte im Einkaufswagen in Phase 4 „Bestätigung" werden die durch das Umwandeln von ProzisPoints erhaltenen Angebote als „KOSTENLOS" gekennzeichnet und sind daher für den Kunden kostenlos. Erscheinen die ausgewählten Angebote nicht wie erwartet, wird dem Kunden empfohlen, den Vorgang zu wiederholen. Unten auf der Seite wird ein Feld angezeigt, das angibt, wie viele ProzisPoints im Austausch für Angebote verwendet wurden und wie viele ProzisPoints für Folgebestellungen gesammelt wurden. Wenn der Kunde Angebote aus dem Einkaufswagen entfernt, bevor er die Bestellung abgeschlossen hat, werden die entsprechenden ProzisPoints zurückerstattet.

Was ist der Vorteil des Sammelns von ProzisPoints? Der Kunde kann sich dafür entscheiden, ProzisPoints zu sammeln, bis er die erforderliche Anzahl an Punkten hat, die er für ein beliebiges Angebot einlösen kann. Ein zukünftiger Austausch von ProzisPoints hängt immer vom Mindestkauf eines Produkts ab.

Wie kann ich mehr ProzisPoints verdienen? Kunden können mehr ProzisPoints verdienen, indem sie die zuvor im Online-Shop gekauften Produkte kommentieren. Zu diesem Zweck muss der Kunde einen kurzen Kommentar über das Produkt schreiben, der auf seine Eigenschaften oder Qualität anspielt, und dann die Option Senden wählen, die seine ausdrückliche, informierte und aktuelle Zustimmung zur möglichen Veröffentlichung dieses Kommentars darstellt. Wenn also der Kommentar den festgelegten internen Richtlinien entspricht, wird er genehmigt und auf der Webseite veröffentlicht. Der Kunde erhält 15 ProzisPoints für jeden genehmigten Kommentar.

Wo kann ich detaillierte Informationen zu meinen ProzisPoints einsehen? Sie können Ihre gesammelten ProzisPoints und Ihren Nutzungsverlauf in Ihrem PROZIS-Konto einsehen. Zu diesem Zweck muss sich der Kunde mit seinen Anmeldedaten anmelden, zu seinem persönlichen Bereich gehen und seinen Zugriffsverlauf auf der Registerkarte „ProzisPoints" einsehen. Auf dieser Seite kann der Kunde überprüfen, welche Angebote mit ProzisPoints erhalten wurden, wie viele ProzisPoints er mit jedem Produkt und jeder bestellten Menge verdient hat, sowie die Gesamtmenge an verfügbaren und derzeit verarbeiteten ProzisPoints.

Was bedeutet, wenn ProzisPoints „in Bearbeitung" sind? Die Bedeutung variiert je nach gewählter Zahlungsmethode. Wenn Sie sich für die Zahlung per Nachnahme entschieden haben, bedeutet das Vorhandensein von ProzisPoints „in Bearbeitung", dass die Lieferung der Bestellung, für die ProzisPoints gesammelt wurden, noch nicht vom Versandunternehmen bestätigt wurde. ProzisPoints sind im Kundenkonto verfügbar, sobald der Spediteur die Lieferung der Bestellung bestätigt und sobald sich der Bestellstatus auf „Geliefert" ändert. Wenn der Kunde eine andere Zahlungsmethode gewählt hat, bedeutet ProzisPoints „in Bearbeitung" zu haben, dass die Bestellung, für die ProzisPoints gesammelt wurden, noch nicht versandt und in Rechnung gestellt wurde. ProzisPoints werden im Kundenkonto verfügbar, sobald sich der Bestellstatus auf „Gesendet" ändert.

Die Angebote, die ich mit ProzisPoints erhalten habe, waren nicht in der Bestellung enthalten. Was ist passiert? Wenn der Kunde ein oder mehrere Produkte aus dem Einkaufswagen entfernt, nachdem er Angebote im Austausch gegen ProzisPoints ausgewählt hat, werden diese Angebote ebenfalls entfernt und die entsprechenden ProzisPoints werden zurückerstattet. Wenn die ausgewählten Angebote nicht in der Bestellung enthalten waren, sollte der Kunde seinen ProzisPoints-Umwandlungsverlauf überprüfen und ob ProzisPoints abgezogen wurden.

Wenn dies nicht der Fall war, wurden die Angebote möglicherweise nicht korrekt in den Warenkorb gelegt und folglich nicht in die Bestellung aufgenommen.

Die ProzisPoints, die ich gesammelt und gegen Angebote für eine bestimmte Bestellung eingetauscht habe, sind nicht im ProzisPoints-Verlauf enthalten. Was ist passiert? Dies kann aus einem der folgenden Gründe geschehen:

- Die Bestellung wurde storniert: ProzisPoints, die in dieser Bestellung verwendet und angesammelt wurden, wurden storniert und werden daher nicht mehr im ProzisPoints-Verlauf angezeigt.
- Die Bestellung wurde an PROZIS zurückgesendet: Die in dieser Bestellung verwendeten und angesammelten ProzisPoints wurden storniert, sobald die Bestellung an das Lager zurückgesendet wurde, und werden daher nicht mehr im ProzisPoints-Verlauf angezeigt.
- Der Kunde hat ein oder mehrere Produkte zurückgegeben, die er in dieser Bestellung gekauft hat: Sobald die Rückgabe der Bestellung bearbeitet wurde, wurden die für diese Produkte gesammelten ProzisPoints zurückgezogen und sind daher nicht mehr im ProzisPoints-Verlauf enthalten.
- Der Kunde hat ein oder mehrere beschädigte Produkte erhalten: Nach der Validierung der Beschwerde durch den Kundendienst wurden ProzisPoints, die für gekaufte und/oder gegen Angebote eingetauschte Produkte gesammelt wurden, zurückgezogen und befinden sich daher nicht mehr im ProzisPoints-Verlauf.
- Der Kunde hat ein oder mehrere Produkte aus der Bestellung nicht erhalten: Nach der Validierung der Beschwerde durch den Kundendienst wurden ProzisPoints, die für gekaufte und/oder gegen Angebote eingetauschte Produkte gesammelt wurden, zurückgezogen und befinden sich daher nicht mehr im ProzisPoints-Verlauf.

Mein ProzisPoints-Guthaben ist negativ. Was ist passiert? Dies kann aus einem der folgenden Gründe geschehen:

- Eine Bestellung wurde an PROZIS zurückgegeben und der Kunde hat in dieser Bestellung angesammelte ProzisPoints gegen Angebote in einer Folgebestellung eingetauscht: ProzisPoints, die für eine zurückgegebene Bestellung gesammelt wurden, werden abgezogen, wenn die zurückgegebene Bestellung eingeht. Das ProzisPoints-Guthaben wird aktualisiert, sobald der Rückgabeprozess abgeschlossen ist. Wenn der Kunde also eine neue Bestellung aufgibt und die für die zurückgegebene Bestellung gesammelten ProzisPoints verwendet, wird das Guthaben negativ.
- Eine Bestellung wurde ganz oder teilweise zurückgegeben und der Kunde hat einen Teil oder alle ProzisPoints, die er durch den Kauf dieses Produkts/dieser Produkte verdient hat, für Angebote für dieselbe Bestellung verwendet: ProzisPoints, die beim Kauf eines Produkts gesammelt wurden, werden abgezogen, wenn der Artikel an unser Unternehmen zurückgegeben wird. Wenn der Kunde daher mit diesem Produkt verdiente ProzisPoints gegen Angebote eintauscht und sich anschließend entscheidet, das Produkt zurückzugeben, wird das ProzisPoints-Guthaben negativ.

Kann ich mit ProzisPoints erworbene Produkte umtauschen oder zurückgeben? PROZIS akzeptiert keinen Umtausch oder Rückgabe von Produkten, die mit ProzisPoints erworben wurden.

Kann ich alle meine ProzisPoints in einer einzigen Bestellung gegen Angebote eintauschen? Bei jeder Bestellung können nur maximal 12000 {{12000}} ProzisPoints aus früheren Einkäufen eingetauscht werden.

1.8. Treueprogramm

1.8.1. Prozis hat den Golden Club-Plan entwickelt, der sich an ausgewählte Kunden richtet und es ihnen ermöglicht, Produkte, die in einer von Prozis erstellten Liste enthalten sind, zu einem Sonderpreis von 10% ihres Einzelhandelsverkaufspreises zu kaufen, indem sie sich für ein Treueprogramm anmelden.

1.8.2. Der Treueplan beinhaltet die Zahlung von 12 gleichen und aufeinanderfolgenden monatlichen Raten, die je nach gekauftem Produkt variabel sind, beginnend mit dem Monat nach dem Kauf, durch automatische Abbuchung von der Kreditkarte des Kunden.

1.8.3. Monatliche Raten werden wie folgt zu 100% in Guthaben für Einkäufe im Online-Shop www.prozis.com umgewandelt:

- Jede monatliche Zahlung generiert einen Coupon, der vom Kunden maximal 90 Tage lang verwendet werden kann, danach verfällt der Coupon und das Guthaben geht verloren.
- Die Gutscheine des Plans sind miteinander kumulierbar, jedoch nicht mit anderen Aktionsgutscheinen.

1.8.4. Der Kunde kann im Rahmen des Golden Club-Plans mehrere Einkäufe tätigen, wobei das Limit von Prozis frei festgelegt wird. 1.8.5. Im Falle der Nichteinhaltung des Treueprogramms berechnet Prozis den vollen Preis des Produkts/der Produkte, das bzw. die zum Abonnement des Golden-Club-Plans geführt hat/haben. Die Nichteinhaltung der Einkaufsbedingungen eines Produkts bedeutet die Nichteinhaltung der Bedingungen aller Käufe mit laufender Zahlung.

1.8.6. Durch den Kauf eines Produkts im Rahmen des im vorherigen Punkt genannten Plans erklärt sich der Kunde damit einverstanden, automatisch das Golden Club-Treueprogramm zu abonnieren, wobei er im Rahmen dieses Programms nur Produkte in den Warenkorb legen kann, nachdem er das entsprechende Abonnement gelesen und akzeptiert hat, gefolgt von einem Klick auf die Option „Nur für (…) kaufen und Golden-Club-Abo starten".

1.8.7. Für jedes im Rahmen des Golden Club-Programms gekaufte Produkt, entweder innerhalb derselben oder in verschiedenen Bestellungen, wird ein Abonnement-ID-Code erstellt, sodass jedes Abonnement separat behandelt wird, auch wenn die Berechnung der jeweiligen monatlichen Gebühren gemeinsam erfolgt.

1.8.8. Diese AGB sind Bestandteil der übrigen AGB, zu deren Einhaltung sich der Kunde ebenfalls erklärt.

II - Datenschutzrichtlinien

2.1. Einführung

Das Durchsuchen der PROZIS-Webseite und die Kundenregistrierung im Online-Shop erfordern die Anerkennung und Annahme dieser Datenschutzrichtlinie. PROZIS bemüht sich ständig um den Schutz der Privatsphäre personenbezogener Daten und präventive Maßnahmen in Bezug auf die Sicherheit der Webseite und den Schutz der Daten seiner Kunden und Besucher. Um die Garantien für die Vertraulichkeit personenbezogener Daten zu verstärken, werden ständig neue Datenschutzmaßnahmen umgesetzt, sowohl im Hinblick auf die Überprüfung der Rechtmäßigkeit der Verwendung der verarbeiteten personenbezogenen Daten als auch im Hinblick auf die Gewährleistung der Einhaltung der den betroffenen Personen eingeräumten Rechte. In diesem Zusammenhang und durch die Spezialisierung der Kundensupportkanäle zielt PROZIS darauf ab, eine klarere und objektivere Kommunikation der Zwecke, die der Verarbeitung personenbezogener Daten zugrunde liegen, und die Transparenz der Verarbeitungsvorgänge zu fördern. Die in diesem Text enthaltenen Informationen sollen daher klar und unmissverständlich den Inhalt der Datenschutzrichtlinie und den Schutz der personenbezogenen Daten vermitteln, die im Rahmen dieser Datenschutzrichtlinie verarbeitet werden und begrenzt durch den Inhalt der zwischen der betroffenen Person und PROZIS einzurichtenden Geschäftsbeziehung.

2.2. Erhebung personenbezogener Daten

Im Allgemeinen werden personenbezogene Daten in drei Situationen erhoben, die sich direkt aus der Tätigkeit von PROZIS ergeben:

2.2.1. Benutzerregistrierung: Erstellung eines PROZIS-Kundenkontos und Zwecke der Datenverarbeitung
Zur Erstellung und Verwaltung des Kundenkontos wird ein persönlicher Bereich (Kontodaten) bereitgestellt, in dem der Kunde die für seine Identifizierung als Kunde erforderlichen Daten eingeben muss. Aus diesem Grund muss der Kunde spätestens bei der ersten Bestellung die für eine erfolgreiche Auftragsabwicklung und Lieferung als notwendig erachteten personenbezogenen Daten angeben. Pflichtfelder auf den für diese Registrierungsstufen verfügbaren Formularen sind mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet.

PROZIS verpflichtet sich, Kundendaten zu schützen, die niemals ohne die gesetzlich vorgeschriebene Bestätigung oder Zustimmung der betroffenen Person an Dritte weitergegeben werden. PROZIS hat Vertraulichkeits- und Datenschutzvereinbarungen mit den Unternehmen der Unternehmensgruppe abgeschlossen, zu der es gehört, nämlich mit der PROZIS GROUP, S.A., Steuernr. 509423272; PROZIS.TECH, S.A., Steuernr. 504276638, PROZIS.COMMERCIAL, S.A., Steuernr. 507107381 und VERYFEX, S.A., Steuernr. 509838057, die die unterstützenden Dienstleistungen für den Verkauf und Vertrieb der Produkte des Online-Shops erbringen, sowie mit jedem einzelnen Unternehmen, das unterstützende Dienstleistungen für die Operationalisierung der Funktionalitäten und Anwendungen erbringt, die Kunden zu verwenden beabsichtigen.

Darüber hinaus werden Kunden beim Kauf auf der Webseite auch nach ihrer Lieferadresse und ihren Zahlungsdetails gefragt, um eine maximale Effektivität zu fördern und sicherzustellen, dass die Lieferzeiten eingehalten werden. Diese Daten werden an die oben genannten Unternehmen der Prozis-Gruppe sowie an den Spediteur übermittelt, der den Liefervorgang garantiert, wobei alle diese Unternehmen verpflichtet sind, diese Daten unter Verwendung der angemessensten Sicherheitsmaßnahmen zu verarbeiten.

Bei der Bearbeitung einer Kundenbestellung ist es möglich, dass bestimmte personenbezogene Daten – wie Adresse und Postleitzahl – zum alleinigen Zweck der Betrugsprävention und -aufdeckung und immer auf Anfrage der zuständigen Behörden an Dritte weitergegeben werden. Diese Stellen sind auch verpflichtet, Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen für diese Daten zu implementieren.

Warnung: Aus Sicherheitsgründen und zum Schutz personenbezogener Daten empfehlen wir Kunden, das Etikett, auf dem die Daten aufgedruckt sind, sofort nach Erhalt der Bestellung zu zerstören oder durchzustreichen, um zu verhindern, dass diese Daten nach der Entsorgung der Verpackung an Wertstoffhöfen von Dritten eingesehen werden.

Für die Wirksamkeit aller verbleibenden Funktionalitäten, die von PROZIS auf Anfrage des Kunden zur Verfügung

gestellt werden, können zusätzliche Daten erhoben werden. Diese Daten werden gemäß den Nutzungsbedingungen verarbeitet, die speziell für jede Funktionalität festgelegt und zur Verfügung gestellt werden.

Die angegebenen Daten werden für den unbedingt erforderlichen Zeitraum gespeichert, der in der Regel der Dauer des Bestehens des Kundenkontos entspricht. Aus diesem Grund werden die personenbezogenen Daten, wenn der Kunde die Deaktivierung seines Kontos veranlasst, dauerhaft gelöscht, mit Ausnahme der Daten, die zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen erforderlich sind, insbesondere, aber nicht beschränkt auf Abrechnungs- und Buchhaltungszwecke. Diese Daten werden in einer speziell für diesen Zweck erstellten Datenbank und nur für die erforderliche Zeit gespeichert. Ebenso werden in einer exklusiven Datenbank Daten zu den mit der Kreditkarte getätigten Transaktionen zwölf Monate lang gespeichert. Diese Speicherung dient ausschließlich dem Zweck, künftige Erstattungen an Kunden während des genannten Zeitraums, gerechnet ab Ausstellungsdatum der jeweiligen Rechnung, zu ermöglichen. Wenn der Kunde nach der Deaktivierung des Kontos eine neue Bestellung auf der Webseite aufgeben möchte, muss er sich daher erneut registrieren, vorbehaltlich der am selben Tag geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. **Warnung:** Wenn nach Ablauf der oben genannten zwölf Monate eine Rückerstattung erfolgen muss und das Konto bereits deaktiviert wurde, muss sich der Kunde an den Kundendienst wenden und die neuen Bankdaten unter Vorlage eines originalen und offiziellen Kontoauszugs angeben. Es werden nur Kontoauszüge akzeptiert, auf denen der Kunde als alleiniger oder Hauptinhaber des neuen Bankkontos ausgewiesen ist.

Der Abschluss der Kundenregistrierung löst für die E-Mail-Adresse, die der Kunde mit dem Kundenkonto verknüpft hat, eine Registrierungsbestätigung aus, die einen Hyperlink zu diesem Text enthält. Jegliche Funktionalität oder Plattform, die PROZIS möglicherweise besitzt und die der Kunde zu nutzen beabsichtigt, unterliegt der Zustimmung zu den jeweiligen Nutzungsbedingungen sowie, sofern erforderlich, den jeweiligen Datenschutzrichtlinien. Alle Angelegenheiten, die nicht in den vorgenannten Texten enthalten sind, unterliegen mit den erforderlichen Anpassungen den in diesem Dokument festgelegten Bedingungen.

In Bezug auf die Genauigkeit der Kundendaten und des jeweiligen Registers kann der Kunde, wann immer er beabsichtigt, die PROZIS bereitgestellten Daten zu überprüfen, dies auf der Registerkarte Kontodaten tun. Kunden sollten ihre Kontozugangscodes sicher aufbewahren, da alle Aktionen oder Anfragen, die über das Konto vorgenommen werden, in ihrer Verantwortung liegen. **Warnung:** Aus Sicherheitsgründen und zum Schutz personenbezogener Daten empfehlen wir Kunden, ihr Passwort nicht in ihrem Browser zu speichern, da eine andere Person mit Zugriff auf ihre Geräte auf ihre persönlichen Daten zugreifen kann.

Zu welchem Zweck werden die gesammelten Daten verwendet? Kundendaten werden im Rahmen von Aktionen wie Auftragsabwicklung, Benachrichtigung des Kunden über Änderungen der Seitenfunktionalitäten, Umfragen und Auswertung von Interaktionen zu statistischen Zwecken verarbeitet.

Weitere Informationen über die Webseite-Erfahrung von Kunden können ausschließlich zum Zweck der Verbesserung des Kundenservice gesammelt werden. Dies erfolgt jedoch nur nach Bestätigung der Kenntnisnahme des jeweiligen Inhabers oder ggf. dessen ausdrücklicher Zustimmung.

Kunden können regelmäßig und per E-Mail Informationen über Produkte und Dienstleistungen, Kampagnen, Werbeaktionen und Sonderangebote erhalten. Wenn der Kunde zu diesen Zwecken nicht kontaktiert werden möchte, kann er den Newsletter abbestellen, indem er sich auf der Registerkarte „Berechtigungen verwalten" im Bereich „Kontodaten" abmeldet oder auf den im Text des bereitgestellten Newsletters bereitgestellten Hyperlink klickt.

2.2.2. Kundenkontakt mit PROZIS

Immer wenn der Kunde PROZIS auf eigene Initiative kontaktiert, um Informationen über die Produkte, Kaufverfahren, den Status der Bestellung zu erhalten oder um eine Situation im Zusammenhang mit der Webseite oder den angebotenen Dienstleistungen zu melden, muss PROZIS möglicherweise zusätzliche personenbezogene Daten für diese verschiedene Zwecke sammeln, die in einem solchen Fall gesondert mitgeteilt werden, die aber grundsätzlich unter die Umstände der Bestätigung der **Identität des Kunden** und des **Zwecks der Kontaktaufnahme** fallen können. Um sicherzustellen, dass der Kontakt von der betroffenen Person hergestellt wird, hat PROZIS Maßnahmen ergriffen, um die Identität des Anrufers zu stärken, insbesondere in Fällen, in denen der Kontakt telefonisch erfolgt. Daher wird der Betreiber den Anruf nur nach klarer und objektiver Mitteilung des Zwecks, der Bedingungen für die Validierung der Identität des Kunden und nach der ausdrücklichen Bestätigung der Absicht, das Gespräch unter diesen Bedingungen fortzusetzen, durch den Kunden fortsetzen. In diesem Zusammenhang kann der Kunde beispielsweise aufgefordert werden, ein oder mehrere in früheren Bestellungen gekaufte Produkte anzugeben, was der Betreiber nach der Bitte um Erlaubnis zum Zugriff auf die Kaufhistorie der letzten 6 (sechs) Monate bestätigt. Alternativ und nach Beschreibung des Identitätsvalidierungsmechanismus kann der Betreiber einen alphanumerischen Validierungscode an den im Kundenkonto registrierten Telefonkontakt oder die E-Mail-Adresse senden, der anschließend vom Betreiber benötigt wird, um das Gespräch fortzusetzen. Sobald die Kundenidentität validiert wurde, stellt der Betreiber basierend auf der Beschreibung des Zwecks des Kontakts Schlüsselfragen, um die Situation einzugrenzen und schließlich an den zuständigen Kundendienstbetreiber weiterzuleiten. Die eventuelle Aufzeichnung des Anrufs zur Bewertung der Dienstqualität hängt von der vorherigen und ausdrücklichen Zustimmung des Kunden zu diesem

Zweck ab.

Für jede zwischen dem Kunden und dem Kundendienst hergestellte Kommunikation und sobald die Situation, die zum Kontakt des Kunden mit PROZIS geführt hat, als gelöst betrachtet wird, wird dem Kunden eine Nachricht gesendet, die die Aktualisierung der Beschwerde oder den Status seiner Anfrage bestätigt. Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit dem Erstkontakt werden für einen Zeitraum von maximal 36 Monaten gespeichert und danach endgültig gelöscht. In bestimmten Fällen wird nach Abschluss des Verfahrens eine Anfrage zur Bewertung der erbrachten Dienstleistung mit einer optionalen Antwort gesendet. Dementsprechend wird, sofern der Kunde ausdrücklich zustimmt, die Meinung des Kunden zur Zufriedenheit mit der erbrachten Leistung gespeichert. Dieses spezifische Register impliziert keine Speicherung personenbezogener Daten, sondern nur den Grad der Zufriedenheit unter Verwendung eines geeigneten Pseudonymisierungsverfahrens.

2.2.3. PROZIS-Kontakt mit dem Kunden

Bei der Bearbeitung einer bestimmten Bestellung kann es erforderlich sein, dass der PROZIS-Kundendienst den Kunden in folgenden Fällen kontaktiert: **i)** Bestätigung oder Berichtigung aller personenbezogenen Daten, die für die Durchführung des Liefervorgangs erforderlich sind (z. B. die Lieferadresse). Die Kontaktaufnahme erfolgt in solchen Fällen über die in der Kundenakte hinterlegte Mobilfunknummer. Sobald die Verbindung hergestellt ist, bestätigt der Betreiber die Identität des Anrufers, indem er gegebenenfalls das in Punkt 2.2.2. beschriebene Verfahren befolgt. **ii)** Kundeninformation, dass aufgrund des Fehlens eines oder mehrerer Artikel der betreffenden Bestellung eine Nachricht an seine Mailbox im Kundenkonto gesendet wurde und dass alternativ zu nicht verfügbaren Produkten der erstattete Betrag oder ähnliche Produkte zurückerstattet werden können, wie in Punkt 1.4. der Allgemeinen Verkaufsbedingungen festgelegt. **iii)** Klärung des Inhalts einer vom Kunden gesendeten Nachricht oder bezüglich bereits laufender Gespräche bitten. In jedem Fall folgt auf einen solchen Kontakt eine schriftliche Nachricht, in der der angesprochene Inhalt und/oder eventuell vereinbarte Tatsachen bestätigt werden.

2.2.4. Cookies und andere Marketing-Tools

2.2.4.1. Klassifizierung und Beschreibung der von PROZIS verwendeten Cookies

Bezüglich der Art: Essentielle Cookies ermöglichen es, auf der Webseite zu navigieren und ihre Funktionen zu nutzen. Ohne diese Cookies können Bestellungen nicht bearbeitet werden. Nicht essentielle, funktionale oder Performance-Cookies sammeln Informationen darüber, wie der Benutzer die Webseite nutzt, um deren Funktionalität zu verbessern. Sie ermöglichen es zu überprüfen, welche Bereiche für den Kunden am interessantesten sind, indem sie die Wirksamkeit von Werbekampagnen messen. Auf diese Weise kann PROZIS verstehen, welche Produkte und Werbeaktionen am besten zu den Interessen und Bedürfnissen des Kunden passen, was geschieht durch: Ausarbeitung von Statistiken auf der Grundlage des nicht individualisierten Verhaltens des Kunden und der daraus resultierenden Nutzung der Webseite, Messung der Wirksamkeit von Werbekampagnen, konsequente Verbesserungen der Navigation usw., mit dem alleinigen Zweck, die Leistung und Reaktionsfähigkeit der Webseite zu verbessern. Aus diesem Grund werden für die hier genannten Zwecke auch von autorisierten Drittanbietern bereitgestellte Performance-Cookies verwendet.

Analytische Cookies, die anonym für statistische Zwecke und zur Verbesserung der Funktionsweise der Webseite verwendet werden, ohne dass personenbezogene Daten erhoben werden. Sie ermöglichen es, Artikel hervorzuheben, die für Kunden oder Besucher von Interesse sein könnten, die Leistung der Webseite zu überwachen, die effektivste Methode zum Verlinken von Seiten zu bestimmen oder sogar, warum einige Seiten Fehlermeldungen erhalten.

Bezüglich der Gültigkeit: Dauerhaft – auf dem Computer oder Gerät des Kunden zwischen Browsersitzungen gespeichert, um Einstellungen oder Präferenzen beizubehalten und die Nutzung der Webseite beim nächsten Besuch zu verbessern. Einige dieser Cookies werden jedoch von autorisierten Dritten zu folgenden Zwecken bereitgestellt: Präsentation von Kampagnen und Produkten, die im Interesse des Kunden liegen, oder Retargeting-Werbung für PROZIS-Produkte auf Webseiten von Partnern oder sozialen Netzwerken ohne Speicherung personenbezogener Daten oder Benutzerprofilen und gehen daher nicht von einer Übermittlung personenbezogener Daten an Dritte aus, da die Werbung vollkommen anonym erfolgt.

Sitzung – auf jede vom Benutzer initiierte Sitzung beschränkt, sodass sie jedes Mal ablaufen, wenn eine Browsersitzung beendet wird. Sie können darauf abzielen, Produkte anzuzeigen, die zuvor in den Einkaufswagen gelegt wurden, Probleme zu identifizieren und ein besseres Surferlebnis zu gewährleisten. Einige Sitzungscookies können auch eine Garantie für erhöhte Sicherheit sein.

Von PROZIS verwendete Cookies Sie verbleiben nur für die Dauer der Sitzung im Webbrowser und werden deaktiviert, wenn ein Zeitraum von etwa 20 Sekunden Inaktivität festgestellt wird. Unabhängig von der Dauer der Sitzung kann der Benutzer diese Cookies jederzeit deaktivieren, indem er die entsprechenden Einstellungen des verwendeten Browsers verwaltet.

Um zu überprüfen, welche Cookies während jeder Browsersitzung aktiv sind, konsultieren Sie bitte die

Cookie-Erklärung, die auf der seitlichen Registerkarte verfügbar ist.

2.2.4.2. Aktivieren und Deaktivieren von Cookies und ähnlichen Technologien Newsletter und andere Mitteilungen können zu statistischen Zwecken Informationen enthalten, anhand derer der Anbieter feststellen kann, ob sie geöffnet wurden, und um Klicks durch darin enthaltene Hyperlinks zu überprüfen. Der Kunde kann jedoch jederzeit den Erhalt von Newslettern oder E-Mail-Mitteilungen über eine speziell für diesen Zweck bereitgestellte und darin erwähnte Option ablehnen. Darüber hinaus kann der Kunde im Menü „Hilfe" des verwendeten Browsers die Verwendung von Cookies und anderen ähnlichen Technologien verwalten. Wie in der Meldung oben auf dieser Seite angegeben, setzt der Zugriff auf den PROZIS Online-Shop die Verwendung von Cookies voraus, und ihre Deaktivierung kann die Navigation auf der Webseite beeinträchtigen. Wenn dies beabsichtigt ist und falls zutreffend, kann der Kunde zusätzliche Informationen bezüglich der Speicherdauer der Daten anfordern, die durch die von PROZIS bereitgestellten Cookies erfasst werden. Für weitere Informationen wird empfohlen, die in jedem Browser bereitgestellten Informationen oder Artikel mit spezifischen Informationen zu diesem Thema (z. B. https://www.allaboutcookies.org/) zu konsultieren.

2.2.4.3. Individualisierte Kommunikation von Produkt- und Dienstleistungsaktionen

Abhängig von der Wahl des Kunden zwischen Standarderlebnis oder kundenspezifischem Erlebnis kann PROZIS E-Mails in Form von Benachrichtigungen oder Newslettern versenden oder nicht, in denen allgemeine oder kundenorientierte Werbekampagnen durchgeführt werden. In beiden Fällen werden solche Mitteilungen nur nach Bestätigung erhalten, dass der Kunde ausdrücklich und eindeutig seine Zustimmung gegeben hat und dass er über sein Recht informiert wurde, die zuvor erteilten Genehmigungen jederzeit zu kündigen. Welche Berechtigungen im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten erteilt werden, kann der Kunde jederzeit im Reiter „Berechtigungen verwalten" der Kopfzeile „Kontodaten" einsehen. Die im Rahmen der individualisierten Kommunikation durchgeführte Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt unter strikter Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen, unabhängig davon, ob sie von Mitarbeitern von PROZIS oder von einem anderen Unternehmen der PROZIS-Gruppe durchgeführt wird, an das Daten übermittelt werden können um die für die Durchführung der genannten Werbekampagnen erforderlichen Dienstleistungen zu erbringen.

2.2.4.4. Umleiten

Einige Hyperlinks auf dieser Webseite leiten den Kunden zu externen Webseiten weiter, die Partner von PROZIS sind. Durch Klicken auf diese Hyperlinks verlässt der Kunde die Webseite von PROZIS. Da keine Kontrolle über diese Seiten möglich ist, kann PROZIS nicht für Inhalte verantwortlich gemacht werden, die auf ihnen verfügbar gemacht werden. Die Navigation und Nutzung einer Plattform, die Eigentum von PROZIS oder einem seiner Partner ist, bedeutet die Annahme der Bedingungen ihrer Nutzung gemäß den für diesen Zweck festgelegten spezifischen Bedingungen.

2.3. Sichere Datenverarbeitung, Rechtmäßigkeit, Gerechtigkeit und Transparenz

PROZIS verwendet eines der sichersten Online-Bestellsysteme und verbessert ständig seine Software, um seinen Kunden die sicherste Datenverarbeitung zu bieten und ihr Vertrauen zu gewährleisten. Ein Serverzertifikat, auch digitales Zertifikat genannt, sichert unsere Identität sowie die SSL-Verschlüsselung (Secure Sockets Layer) der übertragenen Daten. Alle personenbezogenen Daten der Kunden von PROZIS unterliegen einer rechtmäßigen, fairen und transparenten Verarbeitung. Aus diesem Grund kann sich die betroffene Person jederzeit an PROZIS wenden, um Erläuterungen zur Verarbeitung ihrer Daten zu erhalten, wie in Punkt 2.5.1. angegeben.

2.4. Zugang und Zweckbeschränkung

PROZIS ist bestrebt, die personenbezogenen Daten seiner Kunden und Besucher für die Zwecke zu verwenden, die für die Ausübung seiner Tätigkeit unbedingt erforderlich sind, mit den Einschränkungen, die sich aus seinem Umfang oder dem Umfang der ausdrücklich von seinem Inhaber erteilten Zustimmung ergeben. Dies bedeutet auch, dass die Daten nicht ohne deren Wissen und/oder Genehmigung an Dritte weitergegeben werden, zu deren Einholung PROZIS gesetzlich verpflichtet ist. In diesem Sinne stellt PROZIS auch sicher, dass seine Mitarbeiter nur in dem Umfang auf solche Daten zugreifen können, der für die Erfüllung ihrer Aufgaben als absolut notwendig erachtet wird. Diese Mitarbeiter werden gemäß den ihnen zugewiesenen Funktionen und Aufgaben und im Rahmen des mit ihnen bestehenden Vertragsverhältnisses identifiziert und verfolgt. Alle von PROZIS verarbeiteten Daten, unabhängig davon, ob sie direkt von der betroffenen Person angegeben oder von PROZIS ausschließlich zum Zweck der Erfüllung des zwischen ihnen festgelegten Vertrags oder zur Ausführung einer vom Kunden angeforderten oder abgerufenen Funktionalität erhoben wurden, werden gelöscht, sobald der Zweck, der die Verarbeitung bestimmt hat, entfällt. Aus diesem Grund muss die Speicherung personenbezogener Daten den Grundsätzen der Datenminimierung, Zweckbindung und Speicherbegrenzung entsprechen, da nur die für die Erfüllung der gesetzlichen und vertraglichen Verpflichtung unbedingt erforderlichen Daten erhoben werden, die in einer bestimmten geeigneten Datenbank gespeichert werden für den Zeitraum, der für diese Zwecke unbedingt erforderlich ist.

2.5. Rechte der betroffenen Person

2.5.1. Auskunftsrecht und Zugang zu personenbezogenen Daten

Der Kunde kann jederzeit Auskunft über die gespeicherten personenbezogenen Daten verlangen.

2.5.2. Recht auf Berichtigung und Recht auf Löschung der personenbezogenen Daten

Um ihr Recht auf Berichtigung ihrer personenbezogenen Daten auszuüben, müssen Kunden eine Anfrage mit Angabe der zu ändernden Daten und der aktuellen Informationen per E-Mail an dpo@prozis.com oder per Einschreiben an folgende Adresse senden: PROZIS.COM, S.A., Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugal. Ebenso ist zu verfahren, wenn der Kunde von seinem Recht auf Löschung personenbezogener Daten Gebrauch machen möchte. In jedem Fall erhält der Kunde über denselben Kanal eine Bestätigung, dass seine Anfrage wie gewünscht bearbeitet wurde.

2.5.3. Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch und Widerruf einer erteilten Einwilligung

Um das Prinzip der Transparenz bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und der Kundenkommunikation zu stärken, gestattet PROZIS dem Kunden, die für jeden der angegebenen Zwecke erteilten Datenverarbeitungsberechtigungen jederzeit zu ändern. Durch die zur Verfügung gestellten Opt-in- und Opt-out-Funktionen zur Aktivierung und Deaktivierung der erteilten Berechtigungen im Reiter „Berechtigungen verwalten" des persönlichen Kontos des Kunden (Kopfzeile Kontodaten) kann der Kunde die bisherigen Einwilligungen ändern oder widerrufen, nämlich diejenigen, die für den Erhalt von Werbekampagnen, Newslettern und anderen individualisierten Mitteilungen, einschließlich Profilerstellung, bestimmt sind, die für die PROZIS-Kundenbeziehung oder die Optimierung des kundenspezifischen Navigationserlebnisses sowie für die Datenverarbeitung durch die übrigen Konzernunternehmen oder durch Dritte bestimmt sind, die Partner von PROZIS für die Ausführung aller Funktionalitäten sind, die auf Wunsch des Kunden verfügbar gemacht werden können.

2.6. Nebenanwendung

Dieser Text regelt alle Angelegenheiten in Bezug auf den Datenschutz und die Datenverarbeitung im Rahmen der Nutzung der Apps und weiterer Funktionen, unabhängig davon, ob der Zugriff über einen von PROZIS auf der Webseite oder einer anderen Plattform von PROZIS bereitgestellten Hyperlink erfolgt. Sie gilt daher subsidiär für alle Sachverhalte, die möglicherweise nicht gesondert geregelt sind.

2.7. Änderungen der Datenschutzrichtlinie und Kontakte

2.7.1. Alle Änderungen, die an dieser Datenschutzrichtlinie vorgenommen werden, werden auf der PROZIS-Webseite veröffentlicht, und alle früheren Versionen werden auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden zur Verfügung gestellt.

2.7.2. Unregelmäßigkeiten, Nichteinhaltung und Sicherheitseinschränkungen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten sollten dem **Datenschutzbeauftragten** von Prozis unverzüglich per E-Mail gemeldet werden: dpo@prozis.com.