Termes & Conditions

Termes et Conditions Générales

L'accès et la navigation sur ce site sont soumis aux présentes Termes et Conditions Générales d'Utilisation et à la Politique de Confidentialité et de Protection des Données présentée par l'entreprise PROZIS.COM (CY) LIMITED, numéro unique d'identification HE 449966 et NIF 60019455I, ci-après dénommée PROZIS, par rapport au groupe d'entreprises auquel il appartient.

Introduction

Les ventes effectuées par le biais de la boutique en ligne www.prozis.com/ch supposent l'acceptation par le client des Conditions Générales de Vente qui sont établies conformément à la législation applicable au secteur du commerce électronique en général ainsi qu'aux règles applicables en matière de qualité et de sécurité des denrées alimentaires et en matière environnementale. PROZIS se réserve toutefois le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente sans préavis et est tenue de publier toute modification sur ce site. PROZIS ne peut être tenue responsable des faits résultant de l'indisponibilité du site, quelle qu'en soit la durée, et se réserve le droit de restreindre l'accès à certaines parties du site pour des raisons techniques ou pour se conformer aux obligations légales.

Concepts et définitions

Client - Toute personne physique âgée d'au moins 18 ans qui crée un compte client en s'engageant à ce que toutes les informations relatives à son identification et autres données requises pour la passation et le traitement de ses commandes soient vraies, à jour et complètes. À toutes fins utiles, PROZIS considère qu'une personne morale est identifiée et individualisée par le lien entre sa désignation commerciale, son siège social et son numéro d'identification fiscale indiqué lors de la création du compte client.

Cookie - Petit fichier de données envoyé et stocké sur l'appareil électronique du client. Lors de la création d'un compte sur le site, l'appareil du client stockera un cookie qui permettra l'identification automatique du client lors de chaque visite ultérieure du site. Les cookies sont également utilisés pour que le système puisse suivre les étapes du client pendant une session d'achat. Si le client n'accepte pas l'utilisation de cookies essentiels, il ne sera pas en mesure d'utiliser ce site.

Données à caractère personnel - Informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable (« personne concernée »), qui est directement ou indirectement identifiable par référence à un identifiant (p. ex., nom, numéro d'identification, adresse électronique, adresse IP, etc.).

Propriété intellectuelle - Tous les droits de propriété intellectuelle sur le logiciel et le contenu mis à disposition sur ce site sont la propriété de PROZIS et sont protégés par les lois et traités internationaux. Tous ces droits sont réservés à PROZIS et à ses fournisseurs. Le client peut sauvegarder, imprimer ou visualiser le contenu de ce site pour son usage personnel uniquement.

La publication, la manipulation, la distribution ou la reproduction, sous quelque format que ce soit, de tout contenu mis à disposition sur ce site, est interdite, de même que son lien avec toute entreprise ou société.

PROZIS - marque déposée appartenant à PROZIS.COM, S.A..

Service Clients - service d’assistance, de gestion des commandes et des comptes-client de la boutique en ligne réalisés, dans le cadre d'un contrat de prestation de services conclu avec PROZIS, à cette fin spécifique, par la société commerciale PROZIS.COMMERCIAL, S.A., NIF 507107381, société qui fait partie du même groupe commercial que la société responsable du traitement des données.

Site internet - Site internet www.prozis.com, titré et exploité par la société PROZIS.COM, S.A. pour promouvoir et vendre les produits de cette boutique en ligne. La sécurité et le fonctionnement du site ainsi que le traitement

informatique des commandes sont assurés par la société PROZIS SERVIZI S.R.L, CF 11438070960. La gestion financière des opérations est assurée par la société PROZIS.GROUP, S.A., NIF 509423272. Les contrats de service nécessaires ont été établis avec chacune desdites sociétés, qui appartiennent au même groupe de sociétés du responsable du traitement, y compris la Politique de Confidentialité et de Protection des Données.

Adresse physique de l'établissement commercial - Le siège de la société PROZIS.COM (CY) LIMITED, S.A., situé à Arch. Makariou III, 41, Toumazis Tower, 1st Floor, Flat/Office 2, 1065, Nicosia, Chypre, qui est l'adresse à laquelle le consommateur doit adresser toute réclamation écrite. Ces personnes peuvent, sous réserve d'autorisation, faire appel à des tiers spécifiquement qualifiés pour l'accomplissement des actes nécessaires à l'exécution des obligations découlant de la relation client-PROZIS.

Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions d'accès et de navigation sur le site par le client qui entend effectuer un achat sur la boutique en ligne. Le texte des **Conditions Générales de Vente** vise à réglementer les termes des transactions commerciales établies entre PROZIS et le Client. La **Politique de Confidentialité et de Protection des Données** vise à identifier les mesures de protection de la vie privée concernant le traitement et la libre circulation des données à caractère personnel, y compris les outils de gestion personnalisée des données personnelles fournies par les clients.

1. Processus de Commande et d'Achat

Le processus de commande et d'achat n'est possible qu'après la création d'un compte client et/ou la connexion du client à la boutique en ligne, qui doit suivre les différentes étapes séquentielles du processus de commande qui permettront l'enregistrement de l'achat. Dans un tableau latéral, accessible par le menu Aide, le client peut également trouver plusieurs sous-rubriques contenant des informations complémentaires, afin que la relation contractuelle avec Prozis soit construite sur une totale transparence. En outre, et à tout moment avant de terminer le processus d'achat, le client peut contacter le Service Clients pour obtenir des précisions ou revenir sur les étapes précédentes du processus d'achat.

Conditions et méthodes de paiement

Une fois le processus de commande terminé dans le compte personnel du client, l'achat sera enregistré et le client disposera d'un délai de paiement, qui sera indiqué dans le mode de paiement sélectionné. Passé ce délai, si le paiement n'a pas été confirmé, la commande sera annulée.

Certains modes de paiement permettent de sauvegarder les informations de paiement. Toutefois, si tel est le cas, aucune donnée personnelle du client ne sera sauvegardée, ce qui signifie que toute gestion des données doit être traitée directement avec le prestataire de services. Une exception doit être faite pour les situations où le prestataire de services permet de gérer les données personnelles directement sur notre site internet. Dans ce cas, et dans le respect des dispositions légales applicables, les instructions du prestataire seront suivies, notamment en matière de protection des données à caractère personnel. Dans les deux cas, aucune information de paiement saisie par le client ne sera stockée, à moins que le client ne l'ait préalablement accepté et donné son consentement exprès.

PROZIS propose plusieurs modes de paiement pour les achats effectués sur la boutique en ligne, qui sont soumis aux conditions d'utilisation fixées par chacun des prestataires de services de paiement. À ce titre, PROZIS ne peut être tenue pour responsable d'un éventuel surcoût facturé par ces entités.

Carte de Crédit

Le client peut payer par carte de crédit, bénéficiant ainsi de la liquidité et des conditions de paiement proposées par sa banque. Est-il sûr d'effectuer un paiement en ligne avec ma carte de crédit ? Toutes les transactions effectuées sur notre site sont sécurisées. PROZIS utilise un mécanisme sophistiqué de détection et de prévention des fraudes. Cette solution permet de vérifier l'authenticité des paiements effectués en ligne, tout en préservant à la fois l'intégrité et la sécurité des données des clients, ainsi que leur identification. Cette sécurité est rendue

possible grâce à la technologie SSL (Secure Sockets Layer), qui crypte les communications produites entre l'ordinateur du client et notre serveur afin qu'elles ne puissent pas être interceptées. Par conséquent, PROZIS se réserve le droit de refuser le paiement d'une commande si la transaction s'avère illégale. Toute activité jugée illégale sera immédiatement signalée aux autorités compétentes.

3D Secure

3D Secure est un protocole de communication conçu pour améliorer la sécurité des paiements en ligne et pour permettre l'authentification de l'utilisateur de la carte de crédit par la banque émettrice de la carte. Après le paiement dans une boutique en ligne, un processus est déclenché pour vérifier si la carte utilisée est valide. Si tel est le cas, les systèmes de sécurité associés au protocole 3D Secure vérifient l'identité du client en entrant en contact, en temps réel, avec la banque émettrice de la carte de crédit. Celle-ci valide l'identité du client et informe le système du commerçant que la carte utilisée est légitime. Ce contrôle vise à protéger les titulaires de cartes de crédit en réduisant la probabilité d'une utilisation frauduleuse de leurs cartes, garantissant ainsi une plus grande efficacité de la transaction. Ce protocole est utilisé par Visa sous le nom de « Verified By Visa » et par Mastercard sous le nom de « Secure Code ».

Comment s'effectue le paiement par carte de crédit ?

Après avoir sélectionné l'option de paiement par carte de crédit et cliqué sur l'option « Acheter » à la dernière étape du processus d'achat, le client est redirigé vers la page de paiement de l'entité qui assure la transaction de paiement. Sur cette page, le client doit saisir les informations requises concernant la carte de crédit, notamment le numéro de la carte, la date d'expiration et le code de sécurité correspondant, puis cliquer sur le bouton « Payer ». Si le paiement est refusé, un message est envoyé au client avec l'indication de l'erreur détectée. Dans ce cas, il est recommandé de tenter à nouveau l'opération. Si toutefois le problème persiste, nous conseillons au client de contacter sa banque ou l'entité émettrice de la carte de crédit pour obtenir plus d'informations. Une fois le paiement finalisé, le montant sera débité du compte de la carte de crédit du client. Si, pour une raison quelconque, il s'avère nécessaire d'annuler tout ou partie de la commande, le montant sera remboursé, dans des circonstances normales, dans les cinq jours ouvrables. De manière prévisible, il apparaîtra sur le relevé de carte du client dans les trois jours ouvrables suivant la date de la transaction. **Remarque :** Les paiements sont toujours facturés en euros, même si les prix sont affichés dans d'autres devises. Certaines entités bancaires peuvent facturer des taux de change. La société PROZIS ne prend pas de tels faits en considération et ne doit pas être tenue pour responsable.

En fonction du pays et des conditions offertes par le marché à un moment donné, PROZIS peut proposer d'autres modes de paiement dont la description sera disponible sur demande auprès du Service Clients : Paypal Paiement différé Paiement compte à compte (A2A)

Annulation de la commande

Le client ne peut annuler la commande qu'avant son paiement et traitement respectifs. Si tel est le cas, l'annulation doit être demandée en choisissant l'option « Commandes », disponible dans l'espace personnel du client. Pour ce faire, le client doit sélectionner la commande qu'il souhaite annuler et cliquer sur le bouton « Annuler la commande ». Une fois la commande annulée, un message de demande de confirmation s'affiche. **Remarque :** l'annulation d'une commande n'est possible que par le biais du processus susmentionné. Toute demande similaire effectuée par d'autres moyens ne pourra être satisfaite.

2. Processus de livraison

Une fois la commande expédiée, le client recevra un email de confirmation contenant sa facture, le numéro d'expédition attribué et un hyperlien qui permettra de suivre la commande sur le site du transporteur. Le client peut également avoir accès à cet hyperlien en se connectant à son compte et en cliquant sur l'onglet « Commandes », disponible sur la page d'ouverture de session et en accédant à l'icône « Aide » sur la barre d'en-tête du site, suivie de l'option « Suivi Colis ». Dans les deux cas, le client recevra toutes les informations relatives à la commande, y compris l'hyperlien susmentionné.

La tentative de suivi de la commande en ligne après réception de l'email de confirmation d'expédition peut ne donner aucun résultat. La mise à jour des informations relatives à l'expédition sur le site du transporteur peut prendre jusqu'à 24 heures à compter de la réception de confirmation d'expédition, sans que la responsabilité de PROZIS soit engagée.

Les commandes sont livrées du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés locaux ou nationaux, à l'adresse indiquée par le client lors de la passation des commandes.

Services de livraison

Une fois la commande expédiée, le client recevra un email de confirmation contenant sa facture, le numéro d'expédition attribué et un hyperlien qui permettra de suivre la commande sur le site du transporteur. Le client peut également avoir accès à cet hyperlien en se connectant à son compte et en cliquant sur l'onglet « Commandes », disponible sur la page d'ouverture de session et en accédant à l'icône « Aide » sur la barre d'en-tête du site, suivie de l'option « Suivi Colis ». Dans les deux cas, le client recevra toutes les informations relatives à la commande, y compris l'hyperlien susmentionné.

La tentative de suivi de la commande en ligne après réception de l'email de confirmation d'expédition peut ne donner aucun résultat. La mise à jour des informations relatives à l'expédition sur le site du transporteur peut prendre jusqu'à 24 heures à compter de la réception de confirmation d'expédition, sans que la responsabilité de PROZIS soit engagée.

Les commandes sont livrées du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés locaux ou nationaux, à l'adresse indiquée par le client lors de la passation des commandes.

Services de livraison

PROZIS fournit des services de livraison réguliers, qui sont soumis aux procédures propres des transporteurs, notamment en ce qui concerne les données personnelles du client nécessaires à l'exécution de l'obligation de livraison, les modes d'expédition, les délais de livraison, les coûts et contraintes liés aux exigences des commandes à livrer et aux procédures liées à la validation de l'identité du destinataire (ou d'une tierce personne agissant en son nom). PROZIS ne peut être tenue responsable de toute modification des conditions de service fournies par les transporteurs, car PROZIS est uniquement tenue de s'assurer que les procédures des transporteurs utilisées pour chaque processus de livraison sont pleinement conformes aux conditions générales en vigueur au moment de la confirmation de l'achat par le client.

Ainsi, les options de livraison disponibles peuvent dépendre du type de produits à livrer, de l'adresse de destination, du mode de livraison, ou encore du moment de la validation du mode de paiement. Le délai de livraison prévu, ainsi que d'autres contraintes éventuelles ou remarques pertinentes en vigueur au moment de la conclusion du processus d'achat seront notés sous forme de remarque informative affichée dans l'onglet Méthodes de livraison. **Attention :** Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et ne seront applicables que si aucune contrainte physique ou structurelle n'est vérifiée (p. ex., une adresse incorrecte ou des événements de force majeure tels que des grèves, des correspondances manquées, des événements climatiques extrêmes, etc.)

Le client peut recevoir sa commande à l'adresse de son choix (à l'exception des boîtes postales). Pour ce faire, il lui suffit d'indiquer l'adresse où il se trouvera entre 9h00 et 19h00 le jour prévu pour la livraison. Un coursier du service de transport choisi tentera de livrer à l'adresse indiquée. **Remarque :** Il n'est pas possible de choisir une heure de livraison spécifique car elle sera conditionnée par l'itinéraire du coursier le jour de la livraison, qui est exclusivement fixé par le service de transport. L'indication d'une adresse de livraison incorrecte ou incomplète peut entraîner le retour de la commande à PROZIS et entraîner des frais supplémentaires pour le client. À ce titre, il est fortement recommandé au client de toujours s'assurer que l'adresse de livraison indiquée au moment de la passation de la commande est effectivement correcte et complète. Une fois la commande passée, il n'est plus possible de modifier l'adresse de livraison ou les données de facturation fournies.

Attention : Dans tous les cas, en raison des procédures d'organisation et de distribution des transporteurs, les données d'identification du destinataire seront imprimées sur l'étiquette à placer à l'extérieur de la boîte de transport. S'agissant d'informations personnelles, il est conseillé de détruire ou d'effacer ces données après la réception de la commande afin d'éviter qu'elles ne soient obtenues par des tiers après l'élimination de l'emballage dans les points de recyclage.

Les frais de port sont calculés automatiquement par le système et peuvent varier en fonction des circonstances suivantes :

- poids réel ou volumétrique (le plus élevé des deux);
- montant total de la commande;
- gamme de produits;
- adresse de livraison, à savoir les frais découlant des droits de douane et des contrôles aux frontières;
- les frais de tarification des transporteurs, qui font l'objet de mises à jour régulières.

Les frais de port sont automatiquement mis à jour lorsque les produits sont ajoutés au panier.

Remboursement des frais de port

Le remboursement des frais de port peut avoir lieu dans les cas suivants : i) Non-livraison de la commande pour des raisons imputables à PROZIS ou au transporteur : le client sera intégralement remboursé du montant payé à titre de frais de port. Un employé du département des retours et remboursements du service clients de PROZIS contactera le client pour confirmer le droit au remboursement et pour apporter des précisions sur ce sujet.

ii) Erreur dans le(s) produit(s) expédié(s) ou envoi de produit(s) défectueux : le client sera remboursé intégralement de tout montant payé à titre de frais de port, uniquement si l'erreur ou le défaut concerne tous les produits expédiés. Pour plus d'informations à ce sujet, consulter le point 4. ci-dessous.

Procédures à suivre en cas d'incidents

Si une commande prépayée est retournée à PROZIS pour des raisons imputables à PROZIS, le montant payé pour l'achat sera remboursé, y compris les frais de port et de retour.

Le client peut choisir de se faire rembourser par le mode de paiement utilisé ou avec un coupon de remboursement pouvant être utilisé pour une prochaine commande. Le coupon sera valable pendant 12 mois à compter de sa date d'émission. Après cette date, aucun remboursement ne sera possible.

Si la raison de l'échec de la livraison et du retour de la commande relève de la responsabilité du transporteur, quel que soit le mode de paiement choisi, le client devra formuler une réclamation écrite qui sera analysée par le transporteur. Alternativement, et sous réserve de l'accord préalable et exprès du client, cette réclamation pourra être adressée au transporteur à l'appui de l'incident créé pour cause de non-livraison. Si le problème de livraison a été causé par une adresse incorrecte ou incomplète, il peut être demandé au client de fournir une preuve d'adresse, qui doit être jointe à la réclamation correspondante.

3. Procédure de Retour et d'Échange

Retours

Outre les conditions spécifiquement prévues au paragraphe précédent, le client doit également tenir compte du fait que, si le produit à retourner a été acheté dans le cadre d'une campagne promotionnelle et, par conséquent, a bénéficié d'une offre de produit, les deux articles doivent être retournés. Pour cette raison, tous les produits doivent respecter les conditions de retour susmentionnées. En ce qui concerne les produits présentés en packs, seul le retour du pack complet sera accepté. Si un produit appartenant à un pack doit être retourné, tous les produits appartenant au même pack doivent être retournés. Tous les produits doivent respecter les conditions de retour susmentionnées. Le ou les articles doivent être envoyés à l'adresse suivante : PROZIS SERVIZI Prozis Servizi – Via Aldo Moro, 2, Pieve Emanuele (MI) CAP 20072, Italia

Le retour des produits incomplets, endommagés ou rayés, ainsi que des produits sans l'emballage et/ou l'étiquette d'origine, ou des produits avec la preuve d'avoir été utilisés, ne sera pas accepté. Ne seront pas non plus acceptés: le retour d'offres ou de produits obtenus par conversion de ProzisPoints, le retour de produits dont la date d'expiration est inférieure à un mois, le retour de sous-vêtements, d'articles de bain ou de produits à usage personnel, ainsi que tout autre article dont l'utilisation implique un contact direct avec la peau. En raison de leur nature, le retour (et l'échange) des Prozis Gift Cards ne sera pas non plus accepté. PROZIS se réserve donc le droit d'évaluer l'état de l'emballage des produits, en décidant d'accepter ou non les articles respectifs s'il est conclu que leur emballage n'est pas intact. **Attention:** L'absence de tout élément empêchant la remise en stock du produit pour la vente, à savoir le manuel d'instructions respectif dans son état de livraison d'origine, implique sa classification immédiate comme produit incomplet et, en tant que tel, la non-acceptation du retour.

Chaque produit à retourner doit, pour cette raison, être expédié selon les conditions susmentionnées : l'étiquette du transporteur doit être apposée sur la boîte de transport d'origine ou sur une boîte alternative, choisie par le client, qui doit assurer le bon conditionnement du produit. Celle-ci sera détruite après vérification que le produit est intact et complet.

Si l'une des conditions susmentionnées n'est pas remplie, le client perdra son droit à un remboursement, auquel cas il disposera de 10 jours pour retirer le ou les articles en question dans les locaux susmentionnés, en prenant en charge les frais de retrait respectifs. L'enlèvement doit être effectué par un transporteur engagé par le client, car il n'est pas possible d'enlever personnellement la commande, même s'il s'agit du client lui-même.

Attention: Le client sera considéré responsable de tous frais résultant de l'absence de réponse à un avertissement, ou à une demande d'information, de la part des autorités douanières, fiscales ou de quelque autre autorité, résultant du retour de la commande. Dans ce cas, PROZIS se réserve le droit de déduire ces frais de tout montant que le client pourrait être en droit de recevoir en remboursement du prix payé pour chaque produit produit considéré comme apte à la commercialisation.

Échanges

En règle générale, les produits ne peuvent pas être échangés, ainsi, le client doit retourner le ou les articles et demander le remboursement correspondant puis effectuer un nouvel achat, ce dernier étant soumis aux conditions en vigueur à ce moment-là.

Attention: PROZIS se réserve le droit d'accepter le retour de produits vestimentaires pour un échange futur si le client, à ses propres frais, effectue le retour respectif à l'entrepôt identifié ci-dessus et que le produit est reçu dans les termes les mieux décrits dans l'article Retours, notamment en ce qui concerne l'état de conservation. Dans ce cas, et si le produit est jugé apte à être remis en stock, un coupon sera émis pour le même produit à appliquer lors d'une commande ultérieure, étant applicables les conditions d'utilisation de ce coupon prévues à l'onglet Coupons. Si le produit retourné n'est pas dans les conditions décrites ci-dessus, le client recevra un message de non-acceptation du retour avec indication du délai dont il disposera pour récupérer le produit initialement envoyé dans cet entrepôt.

Modalités de Remboursement

PROZIS s'efforcera de rembourser rapidement le client, même si elle dispose de 15 jours pour le faire à partir de la réception de la commande retournée dans l'entrepôt indiqué ci-dessus. Si le paiement a été effectué par carte de crédit, le remboursement sera effectué sur la carte de crédit et devra figurer sur le relevé bancaire suivant. Le client peut également choisir d'être remboursé par un coupon de réduction, quel que soit le mode de paiement initial. Le coupon sera valable pendant 12 mois à compter de la date de sa création. Après cette date, aucun remboursement ne sera possible.

Frais de Retour

Dès notification à cet effet et la confirmation qu'une erreur s'est produite ou que des produits défectueux ont été envoyés au client, PROZIS prendra en charge les frais de retour desdits articles et les collectera à leur adresse de livraison. Le service client prendra contact avec le client pour organiser la collecte et pour toute clarification complémentaire.

4. Conditions spécifiques pour la commercialisation et le traitement des commandes

Toutes les procédures jugées nécessaires pour garantir que chaque détail, description et prix des produits présentés sur le site sont conformes aux exigences légales applicables sont strictement suivies. Cependant, il peut arriver que les informations concernant les produits, y compris les prix et les campagnes promotionnelles, ne soient pas publiées correctement. Dans ces cas, PROZIS se réserve le droit de ne pas traiter les commandes qui incluent ces produits. Si une commande contenant de tels produits a été passée, l'équipe du Service Client contactera le client pour l'informer de l'impossibilité de procéder à la commande.

Les commandes peuvent également ne pas être expédiées pour d'autres raisons, telles que :

- rupture de stock
- impossibilité d'obtenir une autorisation de paiement
- commande considérée comme frauduleuse

En supposant que les produits, à tout moment, puissent être soumis à des contraintes ou à des obstacles à la commercialisation dans le pays de l'adresse de livraison, le client doit s'assurer de la conformité du produit acheté avec la législation applicable sur ce territoire, indépendamment de la possibilité de contrôle douanier ou frontalier. Lorsqu'elle est détectée à temps, toute restriction à la commercialisation d'un produit implique sa mise en rupture de stock.

Tous les produits, campagnes, promotions et offres sont limités au stock disponible et/ou au stock alloué à la campagne en question. - Si la commande contient un ou plusieurs produits qui font partie d'un pack, après confirmation auprès du client, le pack sera supprimé entièrement de la commande. - Si le client a choisi de payer sa commande par Carte de Crédit, et si elle contient un produit qui n'est plus en stock, celui-ci sera éliminé de la commande et les autres produits seront expédiés, de façon à ne pas retarder le processus. De même, si la commande contient un ou plusieurs produits qui font partie d'un pack, ce pack sera supprimé entièrement Un remboursement vers le mode de paiement original sera effectué immédiatement. Le client sera informé par l'équipe du Service Clients aussi bien sur les changements effectués à la commande que sur les délais de remboursement. - Si une commande inclut un produit qui n'est plus en stock et qui avait été échangé par des ProzisPoints, ce produit sera retiré de la commande et les autres produits seront expédiés de manière à ne pas retarder le processus de livraison. En conséquence, les ProzisPoints utilisés seront immédiatement recrédités sur le compte du client. Le client recevra un message de notre Service Clients concernant les modifications apportées à la commande et la restitution des ProzisPoints.

PROZIS se réserve également le droit de ne pas permettre la conclusion du processus d'achat si une situation - autre que celles spécifiquement décrites dans le présent document - est détectée à la suite d'une erreur de typographie dans la création de la commande, à chacune de ses étapes et associée au traitement logistique de la commande. La même prérogative sera exercée du fait de la reconnaissance ou de l'imposition, par toute autorité compétente, de toute restriction ou limitation de la vente des produits. Pour éviter cette dernière situation, il est conseillé aux clients de vérifier, dans la mesure du possible, que le produit concerné est conforme à la réglementation applicable au pays de l'adresse de livraison.

L'utilisation de bons de réduction associés à des crédits accumulés lors d'achats précédents, de campagnes promotionnelles ou de compensations accordées à la suite de la reconnaissance de la validité des demandes présentées, n'est effectuée qu'en cas de vérification des exigences ou conditions révélées à la date de leur activation, notamment en ce qui concerne leur durée de validité, la disponibilité des stocks et le respect des dispositions légales applicables au moment de la réalisation de l'achat.

L'utilisation de bons de réduction associés à des crédits accumulés lors d'achats précédents, de campagnes promotionnelles ou de compensations accordées à la suite de la reconnaissance de la validité des demandes présentées, n'est effectuée qu'en cas de vérification des exigences ou conditions révélées à la date de leur activation, notamment en ce qui concerne leur durée de validité, la disponibilité des stocks et le respect des dispositions légales applicables au moment de la réalisation de l'achat.

L'acquisition du produit Prozis Gift Card implique l'acceptation des conditions d'utilisation décrites dans la fiche descriptive correspondante. Ce produit ne peut être acquis par le recours exclusif à un ou plusieurs bons d'achat accumulés lors d'achats précédents. Les Prozis Gift Cards sont valables 12 (douze) mois à compter de la date d'achat, que le code d'activation respectif soit ou non immédiatement transmis au bénéficiaire.

L'utilisation peut être combinée avec d'autres codes promotionnels, ainsi qu'avec d'autres Prozis Gift Card à condition que toutes les Prozis Gift Cards soient dans leur période de validité. Si le montant de la commande dépasse le solde du(es) Prozis Gift Card(s), le montant restant peut être payé par l'un des moyens de paiement disponibles.

Attention :PROZIS se réserve le droit de modifier les prix sans avis préalable.

Les paiements sont toujours facturés en euros, même si les prix sont affichés dans d'autres devises. Certaines banques peuvent appliquer des taux de change. PROZIS n'a aucun contrôle en cette matière et n'assume donc aucune responsabilité quant à cela.

Informations Complémentaires

Les produits, informations, services et autres contenus fournis sur ou par le biais de cette page, y compris, mais sans s'y limiter, les produits, informations, emails, services et autres contenus proposés par un lien hypertexte, sont fournis à titre d'information uniquement et de manière résumée ou agrégée. Ces informations ne sont pas destinées à remplacer les conseils du médecin ou d'un autre professionnel de santé du client, ni les informations contenues dans la notice d'accompagnement ou l'emballage d'un produit. Avant d'acheter ou d'utiliser un produit, une information ou un service proposé sur cette page ou par son intermédiaire, y compris, mais sans s'y limiter, tout produit, information ou service proposé par un lien hypertexte, le client doit contacter son médecin ou son pharmacien. Les clients ne doivent pas utiliser les informations fournies sur cette page pour diagnostiquer ou traiter un problème de santé ou pour prescrire un médicament ou un autre traitement. Les clients doivent toujours consulter un médecin ou un pharmacien et lire attentivement toutes les informations fournies par le fabricant d'un produit particulier, ainsi que les informations figurant sur la notice ou l'emballage de tout médicament ou complément alimentaire, végétal ou homéopathique, avant de commencer un régime ou un programme d'entraînement ou avant de commencer un traitement pour un problème de santé. Chaque individu est différent et la façon dont une personne réagit à un produit particulier peut différer considérablement de la façon dont d'autres personnes peuvent réagir au même produit. Sauf indication contraire sur le site, Prozis ne sponsorise aucun produit ou service spécifique offert, annoncé ou vendu sur ou via le site, y compris, mais sans s'y limiter, tout produit ou service offert, annoncé ou vendu sur ou via quelconque lien hypertexte. PROZIS n'est pas responsable des produits ou services divulgués par des tiers et disponibles sur tout lien hypertexte ou de toute revendication de qualité ou de performance faite par ceux-ci. Le Client est informé que d'autres sites internet, y compris, mais sans s'y limiter, les liens hypertexte ou les sites liés à ceux-ci, peuvent contenir du matériel ou des informations que certaines personnes peuvent juger inappropriés ou offensants, inexacts, faux ou trompeurs, diffamatoires ou calomnieux et qui violent les droits de tiers ou sont autrement illégaux. PROZIS décline expressément toute responsabilité concernant le contenu, la légalité, la décence ou l'exactitude des informations et des produits ou services présentés sur un lien hypertexte ou une page contenant un lien hypertexte vers celui-ci.

5. Garantie

Dans la mesure où l'accès aux biens et services correspondant à ceux contractés et avec l'assurance d'un fonctionnement correct est l'un des droits fondamentaux des consommateurs, PROZIS garantira la qualité de ses produits pendant une période de 36 mois à compter de la date d'achat (sauf dans le cas de biens périssables), en offrant à ses clients, dans les cas où elle s'avère légitime, l'une des solutions suivantes:

- Réparation du produit endommagé, garantissant son bon fonctionnement et/ou sa qualité finale ;
- Remplacement du produit par un produit identique ;
- Remplacement du produit par un produit similaire en termes de caractéristiques et de finalité, si cela a été convenu avec le client ;
- Résiliation du contrat et le remboursement ultérieur si aucune des options précédentes n'est possible.

Le droit du client à la garantie sera toujours exercé en soumettant la demande au Service Clients et en retournant le(s) bien(s) endommagé ou inadapté à PROZIS. Le Service Clients analysera l'article en question afin de confirmer le droit effectif à la garantie de la part du client, étant exclues toutes les situations dont il est prouvé qu'elles résultent, entre autres, de: - Utilisation abusive, dommage intentionnel ou dommage par négligence de la part du client; - L'usure normale du produit, pour autant qu'elle soit comprise dans les niveaux prévus et déclarés par le fabricant; - Impossibilité de prouver le dysfonctionnement ou le défaut indiqué par le client; - Toutes les situations qui sont détectées comme des tentatives de fraude.

Après l'inspection du produit reçu, le client sera informé de la décision concernant sa demande. Dans les cas où la garantie doit être exercée, PROZIS fera le nécessaire pour la réparation, le remplacement ou le remboursement de l'article dans les meilleurs délais, dans un délai de 30 jours à compter de la notification à envoyer par e-mail au client, par laquelle le droit d'invoquer la garantie du produit sera confirmé. Le remboursement de tout montant payé sera effectué par le même mode de paiement que celui utilisé lors de l'achat du produit, sauf accord contraire avec le client. Si la commande par laquelle le produit défectueux a été acheté comprend un pack ou un lot de produits et qu'un seul ou quelques-uns d'entre eux étaient défectueux, la résiliation du contrat ne peut porter que sur les articles défectueux, sauf accord contraire des deux parties. La résiliation peut toutefois être étendue aux articles non défectueux, à la seule discrétion de PROZIS, si un préjudice important peut résulter de la résiliation partielle. Si le client a reçu un produit défectueux ou endommagé, ou si le produit reçu est

différent de celui que le client a effectivement commandé, le client doit joindre à sa réclamation une vidéo ou, le cas échéant, des photographies dans lesquelles le problème détecté et l'état de la boîte dans laquelle la commande lui a été livrée sont clairement visibles. Le client doit également garder en sa possession, jusqu'à indication contraire du Service Clients, le produit défectueux, endommagé ou non conforme, ainsi que la boîte correspondante de la commande. Si, au moment de la livraison de la commande, l'extérieur de la boîte n'est pas en parfait état, le client doit refuser la livraison sous peine de ne pas accepter la réclamation. Ces dispositions sont sans préjudice des droits du consommateur résultant directement de la législation en vigueur

6. Suggestions et Réclamations

L'avis des clients est très important pour PROZIS car il permet l'amélioration des services fournis. Ainsi, si pour une raison quelconque les clients ne sont pas satisfaits des services ou de l'un des produits achetés, ou même s'ils ont des suggestions, PROZIS apprécierait d'en être informée, de préférence par un message au Service Clients.

7. ProzisPoints

Que sont les ProzisPoints? Les ProzisPoints sont des points que le client gagne lorsqu'il achète un produit chez PROZIS. Un certain nombre de points a été attribué à chaque produit.

Comment puis-je savoir combien de ProzisPoints je peux gagner avec chaque produit? Le client peut voir le nombre de ProzisPoints associés à chaque produit sur la page du produit. Le nombre de points se trouve à droite de l'image, à côté du prix.

À quoi servent les ProzisPoints? Les ProzisPoints obtenus à chaque achat seront accumulés sur le compte du client afin d'être utilisés lors de commandes ultérieures. Le client n'est pas obligé de les utiliser lors du prochain achat.

Les ProzisPoints ont-ils une date d'expiration? Oui, les ProzisPoints sont valables 12 mois à compter de la date de réalisation de la commande.

Comment puis-je échanger mes ProzisPoints contre des cadeaux? Après avoir placé des articles dans le panier d'achats et avoir passé à l'étape « Terminer ma commande », une page s'affiche pour informer le client du nombre total de ProzisPoints disponibles sur son compte. Sur cette page (Étape 1 « Cadeaux »), le client peut choisir de dépenser ses ProzisPoints sur cette commande ou de les conserver pour une prochaine commande en sélectionnant l'option correspondante. Le client peut sélectionner les cadeaux et les quantités respectives en fonction du nombre de ProzisPoints disponibles sur son compte, en cliquant sur « AJOUTER AU PANIER ». Il existe une limite de 12000 ProzisPoints convertibles par commande. Après avoir sélectionné les cadeaux souhaités, le client doit cliquer sur « PROCHAINE ÉTAPE » en bas à droite de la page.

Comment puis-je confirmer que les produits acquis avec des ProzisPoints seront envoyés avec le reste de ma commande? Lors de la vérification des produits dans le panier, à l'étape 4 « Confirmation », les cadeaux échangés contre des ProzisPoints seront indiqués comme « GRATUIT », donc sans frais pour le client. Si les cadeaux sélectionnés n'apparaissent pas comme prévu, il est conseillé au client de recommencer la procédure. En bas de la page, une case indique le nombre de ProzisPoints utilisés en échange des cadeaux et le nombre de ProzisPoints accumulés pour les commandes suivantes. Si le client supprime des cadeaux du panier avant de terminer sa commande, les ProzisPoints correspondants lui seront remboursés.

Quel est l'avantage d'accumuler des ProzisPoints? Le client peut choisir d'accumuler des ProzisPoints jusqu'à ce qu'il ait le nombre de points requis pour les échanger contre le cadeau de son choix. Un échange ultérieur de ProzisPoints nécessitera toujours l'achat d'au moins un produit.

Comment puis-je gagner plus de ProzisPoints? Les clients peuvent gagner plus de ProzisPoints en commentant les produits achetés précédemment sur la boutique en ligne. Pour cela, le client doit écrire un bref commentaire sur le produit, en faisant allusion à ses caractéristiques ou à sa qualité, puis sélectionner l'option « Envoyer », ce qui représentera son consentement explicite, éclairé et actuel à la publication éventuelle dudit commentaire. Ainsi, si le commentaire est conforme aux directives internes établies, il sera approuvé et publié sur le site. Le client recevra 15 ProzisPoints pour chaque commentaire approuvé.

Combien vaut un ProzisPoint? Chaque ProzisPoint vaut CHF 0.01

Où puis-je voir des informations détaillées sur mes ProzisPoints? Le client peut consulter ses ProzisPoints et l'historique d'utilisation sur son compte PROZIS. Pour cela, le client doit se connecter avec ses identifiants, se rendre dans son espace personnel et accéder à son historique dans l'onglet « ProzisPoints ». Sur cette page, le client peut vérifier quels produits ont été obtenus avec des ProzisPoints, combien de ProzisPoints il a gagné avec chaque produit et quantités commandées, ainsi que le montant total de ProzisPoints disponibles et en cours de traitement.

Que signifie avoir des ProzisPoints « en cours de traitement »? La signification varie en fonction du mode de paiement choisi. Si le client a choisi de payer par un mode autre que le contre-remboursement, avoir des ProzisPoints « en cours de traitement » signifie que la commande pour laquelle ces ProzisPoints ont été gagnés n'a pas encore été expédiée et facturée. Les ProzisPoints seront disponibles sur le compte du client dès que le statut de la commande passera à « Expédiée ».

Les produits que j'ai obtenus avec des ProzisPoints n'ont pas été inclus dans la commande. Que s'est-il passé? Si le client supprime un ou plusieurs produits du panier après avoir sélectionné les produits à acquérir en échange de ProzisPoints, ces produits seront également supprimés et les ProzisPoints respectifs seront remboursés. Si les produits sélectionnés n'ont pas été inclus dans la commande, le client doit vérifier son historique de ProzisPoints pour voir si des ProzisPoints ont été déduits. Si ce n'est pas le cas, il se peut que les produits n'aient pas été correctement ajoutés au panier et, par conséquent, qu'ils n'aient pas été inclus dans la commande.

Les ProzisPoints que j'ai gagnés et échangés contre des cadeaux sur une commande particulière ne figurent pas dans l'historique des ProzisPoints. Que s'est-il passé? Cela peut se produire pour l'une des raisons suivantes: La commande a été annulée: les ProzisPoints utilisés et accumulés dans cette commande ont été annulés et ne sont donc plus affichés dans l'historique de ProzisPoints. La commande a été retournée à PROZIS: les ProzisPoints utilisés et accumulés dans cette commande ont été annulés dès le retour de la commande à l'entrepôt et ne sont donc plus affichés dans l'historique ProzisPoints Le client a retourné un ou plusieurs produits achetés dans cette commande: dès que le retour de la commande a été traité, les ProzisPoints gagnés pour ces produits ont été retirés et ne figurent donc plus dans l'historique ProzisPoints. Le client a reçu un ou plusieurs produits endommagés: après la validation de la réclamation par le Service Client, les ProzisPoints gagnés sur les produits achetés et/ou échangés contre des cadeaux ont été retirés ne figurent donc plus dans l'historique des ProzisPoints. Le client n'a pas reçu un ou plusieurs produits de la commande: après validation de la réclamation par le Service Client, les ProzisPoints gagnés sur les produits achetés et/ou échangés contre des cadeaux ont été retirés et ne figurent donc plus dans l'historique des ProzisPoints.

Mon solde de ProzisPoints est négatif. Que s'est-il passé? Cela peut se produire pour l'une des raisons suivantes: Une commande a été retournée à PROZIS et le client a échangé des ProzisPoints gagnés avec cette commande contre des cadeaux dans une commande ultérieure: les ProzisPoints gagnés avec une commande qui a été retournée sont retirés lors de la réception de la commande retournée. Le solde de ProzisPoints est mis à jour dès que la procédure de retour est terminée. Par conséquent, si le client passe une nouvelle commande et utilise les ProzisPoints gagnés sur la commande retournée, le solde deviendra négatif. Une commande a été totalement ou partiellement retournée et le client a utilisé une partie ou la totalité des ProzisPoints gagnés lors de cet achat pour un ou plusieurs cadeaux sur cette même commande: les ProzisPoints gagnés lors de l'achat d'un produit sont retirés une fois l'article retourné dans nos locaux. Par conséquent, si le client échange les ProzisPoints gagnés lors de cet achat contre des produits et décide ensuite de retourner le produit acheté, le solde de ProzisPoints deviendra négatif.

Puis-je échanger ou retourner les produits obtenus avec des ProzisPoints? PROZIS n'accepte pas l'échange ou le retour de produits obtenus avec des ProzisPoints.

Puis-je échanger tous mes ProzisPoints contre des cadeaux en une seule commande? Seul un maximum de 12000 ProzisPoints peut être utilisé par commande.