Termes & Conditions

Encadrement PROZIS® réaffirme son engagement concernant la protection des données de ses clients et des visiteurs de ce site. Ainsi, conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données (RGPD – Règlement [EU] 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, PROZIS a révisé les Termes et Conditions d'utilisation de la boutique en ligne, ainsi que sa Politique de Confidentialité. La nouvelle version de ces textes entrera en vigueur aujourd'hui, le 25 mai 2018.

Termes et Conditions Générales

L'accès et la navigation sur ce site sont soumis aux présents Termes et Conditions Générales d'Utilisation, qui incluent les Conditions Générales de Vente de la boutique en ligne www.prozis.com et la Politique de Confidentialité et de Protection des Données présentés par la société commerciale Prozis.com, S.A., NIPC 506806693, dont le siège se situe à Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugal, ci-après dénommée “Prozis®”, par référence à la marque déposée dont elle est titulaire.

Introduction

Les ventes réalisées à travers la boutique en ligne www.prozis.com supposent que le client accepte les Conditions Générales de Vente qui sont établies selon la législation applicable au secteur du commerce électronique.

PROZIS se réserve, toutefois, le droit de modifier ces Conditions Générales de Vente sans préavis, en s'engageant à publier sur ce site quelconque modification.

PROZIS n'assumera aucune responsabilité pour quelconque fait découlant de l'indisponibilité du site, peu importe la durée, et se réserve également le droit de restreindre l'accès à certaines parties du site, pour des raisons techniques ou en vertu d'obligations légales.

Concepts et définitions

Client – toute personne physique ayant au moins 18 ans qui crée un compte client en s'engageant à fournir des informations vraies, complètes et actuelles relatives à son identification et toute autre donnée nécessaire à la réalisation et au traitement de la commande en question. À tout effet, PROZIS considère qu'une **personne morale** est identifiée et individualisée par la connexion entre son nom commercial, son siège social et son numéro d'identification de personne morale indiqués lors de la création du compte client respectif.

Cookie – petit fichier envoyé vers l'ordinateur du client qui reste enregistré sur son disque dur.

En créant un compte sur le site, l'ordinateur du client gardera un cookie qui permettra l'identification automatique du client à chaque fois que celui-ci revient sur le site.

Les cookies sont également utilisés pour que notre système puisse suivre les étapes réalisées par le client lors d'une séance d'achat. Si le client n'accepte pas l'utilisation de cookies, il ne sera pas à même d'utiliser ce site.

Données personnelles - informations relatives à la personne physique identifiée ou identifiable, c'est-à-dire le “titulaire des données”, qui peut être identifié directement ou indirectement par référence à un identifiant (par exemple : nom, numéro d'identification, adresse e-mail, IP, entre autres).

Propriété intellectuelle - tous les droits de propriété intellectuelle de logiciels et contenus rendus accessibles à travers ce site sont la propriété de PROZIS, sont sous licence et protégés par des lois, et sont traités dans le monde entier.

Tous ces droits sont réservés à PROZIS et à ses fournisseurs.

Le client peut sauvegarder, imprimer ou présenter les contenus de ce site pour usage personnel uniquement.

La publication, manipulation, distribution ou représentation, sous quelque forme, de quelconques contenus de ce site ou toute connexion entre lesdits contenus et toute affaire ou entreprise, ne sont pas autorisées.

PROZIS – marque déposée de laquelle la société commerciale Prozis.com, S.A. est titulaire.

Traitement de données – toute opération ou ensemble d'opérations, effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés, et appliquées à des données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou

l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction.

Responsable du traitement des données – la société commerciale Prozis.com, S.A. susmentionnée.

Site – site Web www.prozis.com, titré et opéré par l'entreprise Prozis.com, S.A. à des fins de promotion et vente des produits de cette boutique en ligne.

Objet

Les présents Termes et Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet la définition des conditions d'accès et de navigation du site de la part du client qui souhaite effectuer des achats sur la boutique en ligne. Les **Conditions Générales de Vente** visent à réguler les termes d'exploitation des transactions commerciales réalisées entre PROZIS et le Client. La **Politique de Confidentialité et de Protection des Données** vise à identifier les mesures de protection de la confidentialité à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données des personnes physiques, y compris les outils de gestion personnalisés des données personnelles fournies par les clients.

I - Conditions générales de ventes Processus de commande et d'achat

Options et délais de paiement – Une fois la commande placée sur le compte du client, le mode de paiement sélectionné affichera une date limite pour le paiement. Si cette date est dépassée sans qu'il n'y ait aucune confirmation de paiement, et si le client n'a pas choisi de payer par contre-remboursement, la commande sera annulée.

Pour les achats effectués sur sa boutique en ligne, PROZIS proposent les modes de paiement suivants disponibles :

MODES DE PAIEMENT

Carte de Crédit

Il est possible pour le client d'utiliser une carte de crédit et de profiter de la vitesse de transaction ainsi que de la flexibilité offerte par ce mode de paiement. Toutes les transactions sur notre site sont sécurisées.

Le paiement en ligne par carte est-il sécurisé ?

Le site de Prozis est doté d'un mécanisme sophistiqué de détection et de prévention des pratiques frauduleuses. Cette solution innovante permet de vérifier l'authenticité des paiements effectués en ligne tout en permettant de sauvegarder l'intégrité et la sécurité des données fournies par les clients et de protéger leur identité.

La sécurité est assurée par la technologie SSL (Secure Socket Layer) qui crypte les communications effectuées entre votre ordinateur et notre serveur de manière à ce qu'elles ne soient pas interceptées. Ainsi, Prozis se réserve le droit de refuser toute commande dès lors que la transaction est considérée comme illicite. Les autorités compétentes seront immédiatement informées de toute activité considérée comme illégale.

3D Secure

3D Secure est un protocole de communication permettant d'améliorer la sécurité des paiements effectués via Internet et de vérifier l'identité du titulaire de la carte de crédit auprès de la banque qui l'a délivrée. Lorsque vous effectuez un paiement dans une boutique virtuelle, un processus est engagé pour vérifier la validité de la carte utilisée. 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 qui a délivré la carte de crédit. Celle-ci valide l'identité du client et informe le système du commerçant de la validité de la carte utilisée aux fins de paiement.

L'objectif est de bénéficier toutes les parties impliquées en minimisant la probabilité d'utilisation frauduleuse des cartes de crédit et en optimisant la transaction à effectuer. 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 après avoir cliqué sur l'option « Commander », le client est redirigé vers la plate-forme de paiement Redunicre, où les données de la carte de crédit doivent être insérées, notamment le numéro de carte de crédit, la date d'expiration et le code de sécurité. Finalement, il suffira de cliquer sur le bouton « I validate my payment » pour valider la transaction.

Si le paiement n'est pas accepté, un message d'erreur apparaît dans la fenêtre du panier d'achat. 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 qui a délivré la carte de crédit pour plus d'informations.

Une fois que le paiement est finalisé, le montant sera prélevé sur le 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, nous vous rembourserons le montant correspondant dans un délai maximum de 5 jours ouvrables. La transaction apparaîtra sur le relevé de la carte de crédit du client au bout de 2 jours ouvrables, à compter de la date où le remboursement a été effectué.

Pour protéger nos clients contre les risques de fraude potentielle, nous pouvons éventuellement demander des informations supplémentaires afin de faciliter l'évaluation du paiement. Si nous n'obtenons pas de réponse dans les 3 jours ouvrables, nous annulerons la commande et procéderons à son remboursement.

Attention : 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 est totalement étrangère à cet état de fait et ne doit pas être tenue pour responsable.

EXPÉDITIONS

PROZIS expédiera la commande du client le jour où celle-ci aura été enregistrée, à condition qu'elle ait été passée avant 10:15, du lundi au vendredi et que l'un des modes de paiement suivants ait été utilisé : carte de crédit, PayPal ou paiement par contre remboursement *.

Si le client choisit de payer la commande par virement bancaire ou GAB *, nous ne pourrons expédier le colis qu'une fois que nous aurons eu confirmation du paiement par notre banque, ce qui peut prendre jusqu'à 7 jours ouvrables, selon le pays d'origine de la transaction.

* Les modes de paiement mentionnés ci-dessus ne sont pas disponibles dans tous les pays. Pour connaître les modes de paiement disponibles dans son pays, le client devra lire les informations disponibles ci-dessus, dans la rubrique « Modes de paiement ».

En cas de souci au niveau de la commande (confirmation de l'adresse de livraison, vérification du paiement, indisponibilité des produits, etc), nous prendrons contact avec le client en lui envoyant un message via le Service Clients. Le client devra nous donner une réponse dans les trois jours ouvrables suivants. La commande ne sera pas expédiée avant que nous ne recevions une réponse à notre message. Si aucune réponse n'est reçue dans le délai indiqué, la commande sera annulée et remboursée.

LIVRAISONS

Lorsque la commande sera expédiée, le client recevra le numéro de suivi de celle-ci par e-mail. Grâce à ce numéro, il pourra ensuite suivre l'évolution de son colis sur le site du transporteur.

Le client pourra également accéder à ce lien de suivi de commande en se connectant sur son compte Prozis et en cliquant sur l'onglet « Commandes » figurant sur la page de connexion. En cliquant sur une commande dans la colonne « historique des commandes » sur le côté gauche de l'écran, le client aura accès à toutes les informations au sujet de cette commande (y compris le lien mentionné ci-dessus) dans la colonne « Détails de la commande », sur le côté droit de l'écran.

Il est possible qu'au moment où la confirmation d'expédition du colis avec le numéro de suivi est envoyée au client, le suivi de commande ne donne encore aucun résultat. Après réception de la confirmation d'expédition du colis par mail, il faut un délai de 24 heures environ pour que les mises à jour de suivi soient disponibles sur le site Web du transporteur.

Les commandes sont livrées entre 08:00 et 19:00, du lundi au vendredi, à l'adresse de livraison indiquée par le client.

Le client pourra recevoir sa commande à l'adresse de livraison de son choix (à l'exception des boîtes postales). Il suffira qu'il nous indique une adresse à laquelle il sera présent entre 9:00 et 19:00. Le transporteur choisi essaiera de livrer la commande à l'adresse que le client aura indiquée.

ATTENTION : Le client ne peut pas choisir une heure de livraison spécifique car les livraisons sont conditionnées par les itinéraires définis par le transporteur à la date de livraison.

Une adresse erronée ou incomplète peut provoquer le retour du colis chez PROZIS, entraînant des coûts supplémentaires qui seront imputables au client. C'est pourquoi nous recommandons au client de toujours s'assurer que l'adresse de livraison indiquée lors de l'enregistrement de la commande est complète et exacte. Une fois que la commande est validée, il n'est plus possible de changer ni l'adresse de livraison, ni les détails de facturation.

Dans le cas où le client ne serait pas présent à l'adresse indiquée à la date de livraison, la procédure sera la suivante :

DPD

DPD laissera un avis de passage demandant au destinataire d'appeler l'agence responsable de la livraison du colis ou le numéro du Service Client de DPD afin qu'une nouvelle livraison puisse être programmée à une date pouvant convenir. Le destinataire dispose de 5 jours ouvrables pour contacter le transporteur et programmer une nouvelle livraison. Dans le cas où il ne le ferait pas dans le délai imparti, la commande nous sera retournée.

DÉLAIS DE LIVRAISON

EMS INT

Le délai de livraison des commandes dépend du pays de destination. Veuillez consulter la liste ci-dessous pour connaître le délai de livraison applicable à votre pays.

PAYS	CAPITALE ET AUTRES LOCALITÉS	DÉLAI DE LIVRAISON (jours ouvrés)
Afrique du Sud	Johannesbourg et autres localités	2 à 3
Angola	Luanda et autres localités	2 à 4
Argentine	Buenos Aires et autres localités	2 à 4
Australie	Melbourne Sydney et autres localités	5 à 6 3 à 10
Bolivie	La Paz et autres localités	2 à 5
Cap Vert	Praia et autres localités	2 à 5
Cameroun	Yaoundé et autres localités	3 à 4
Canada	Montréal, Toronto et autres localités	2 à 10
Chili	Santiago du Chili et autres localités	2 à 6
Chine	Pékin et autres localités	3 à 6
Chypre	Nicosie et autres localités	2 à 4
Colombie	Bogotá et autres localités	6 à 13
Croatie	Zagreb et autres localités	2 à 4
Égypte	Le Caire et autres localités	2 à 4
Émirats Arabes Unis	Dubaï et autres localités	2 à 4
Guadeloupe	Basse-Terre et autres localités	4
Guyane française	Cayenne et autres localités	6
Hong Kong	Autres localités	2 à 3
Inde	New Delhi et autres localités	2 à 5
Jamaïque	Kingston et autres localités	4
Japon	Tokyo et autres localités	2 à 8
Macao	Macao	2 à 3
Malaisie	Kuala Lumpur et autres localités	2 à 7
Maroc	Rabat et autres localités	2 à 6
Martinique	Fort-de-France et autres localités	4 à 5
Mexique	Mexico et autres localités	4 à 6
Mozambique	Maputo et autres localités	2 à 5
Nouvelle-Zélande	Wellington et autres localités	3 à 5
Nigeria	Abuja et autres localités	2 à 5
Panama	Panama et autres localités	2 à 8

Paraguay	Asunción et autres localités	2 à 6
Pérou	Lima et autres localités	2 à 4
Porto Rico	San Juan et autres localités	3 à 6
Sénégal	Dakar et autres localités	2 à 9
Suisse	Berne et autres localités	2
Taïwan	Taipei et autres localités	2 à 4
Thaïlande	Bangkok et autres localités	2 à 4
Timor-Oriental	Dili et autres localités	7
Tunisie	Tunis et autres localités	2 à 3
Uruguay	Montevideo et autres localités	2 à 6
USA	Washington et autres localités	2 à 4
Venezuela	Caracas et autres localités	2 à 4

DHL Express

Une fois la commande du client expédiée, nous garantissons un délai de livraison de 1 jour ouvré, à moins que l'adresse de livraison ne se trouve dans une zone éloignée. Dans ce cas, le délai de livraison est de 2 jours ouvrés.

DPD

Une fois que la commande du client a été expédiée, nous garantissons un délai de livraison de 4 jours ouvrés, sauf si l'adresse de livraison se trouve dans une région éloignée. Dans ce cas, le délai de livraison s'élève à 6 jours ouvrés.

ATTENTION : Les délais de livraison sont fournis à titre indicatif et ne sont donc à prendre en considération que lorsqu'il n'existe aucun obstacle physique ou structurel à la livraison, tels qu'une adresse de livraison incorrecte ou des facteurs échappant à notre contrôle (grèves, liaisons aériennes manquées, mauvaises conditions météorologiques, entre autres).

FRAIS DE PORT

Les frais de port sont calculés automatiquement par notre système, en fonction des facteurs suivants :

- le poids réel ou volumétrique du colis (le plus élevé des deux) ;
- les tarifs des transporteurs qui sont mis à jour périodiquement.

Les frais de port sont mis à jour au fur et à mesure que le client ajoute ou supprime des articles dans son panier d'achats.

COMMANDES RETOURNÉES À L'EXPÉDITEUR

Lorsqu'une commande est retournée à Prozis pour des raisons non imputables ni à Prozis, ni au service du transporteur, Prozis remboursera le montant de la commande en déduisant les frais d'expédition 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 lors d'une prochaine commande. Ce coupon sera valable pendant une durée de 12 mois, à partir de sa date de création. Après cette période, aucun autre remboursement ne peut être effectué. Dans les cas où le paiement avait été effectué par virement bancaire, le client devra fournir les coordonnées bancaires nécessaires pour que le remboursement soit réalisé.

Si la cause de la non livraison et du retour de la commande relève de la responsabilité du service du transporteur, quel que soit le mode de paiement choisi, le client devra nous envoyer une réclamation par écrit, qui sera soumise à une analyse par le service du transporteur. Si le problème de livraison est dû à une adresse de livraison incomplète ou incorrecte, nous demandons un justificatif de domicile du client à joindre à la réclamation (par exemple une facture de gaz, d'eau ou d'électricité).

La solution que Prozis présentera au client dépendra de la réponse fournie par le service du transporteur. Par conséquent, en cas de réclamations concernant le service du transporteur, nous ne pouvons présenter une solution au client que lorsque le service du transporteur nous aura communiqué son évaluation. Si le service du transporteur accepte l'entière responsabilité du retour du colis, et si tous les produits initialement commandés sont encore disponibles, nous proposerons au client une commande de remplacement, sans frais supplémentaires. Au

lieu de recevoir une commande de remplacement, le client peut également choisir de se faire rembourser intégralement. Si le service du transporteur n'assume aucune responsabilité, nous ne pourrons pas accepter la réclamation, et nous ne pourrons donc pas envoyer de commande de remplacement. Le remboursement sera soumis aux termes mentionnés ci-dessus concernant les commandes retournées pour des raisons non imputables à Prozis, ni au service du transporteur.

ANNULATION DE COMMANDE

Le client peut annuler sa commande directement à partir de son compte si celle-ci n'a pas encore été réglée et n'est pas déjà en cours de traitement. Si ces conditions sont remplies, il suffit que le client se connecte sur son compte, clique sur « Mon compte Prozis », puis sur « Mes commandes ». Dans la colonne « Historique des commandes », il pourra alors sélectionner la commande qu'il souhaite annuler et toutes les informations concernant cette commande apparaîtront dans la colonne « Détails de la commande ». Au bas de cette section (il sera peut être nécessaire de faire défiler l'écran vers le bas), le client pourra cliquer sur « Annuler la commande ». Une fois que la commande est annulée, il recevra un message de confirmation.

L'annulation d'une commande est possible uniquement par la procédure décrite précédemment. Toute demande d'annulation faite par tout autre moyen sera refusée.

RETOURS

Si le client souhaite retourner un ou plusieurs produits, il pourra le faire dans un délai de 14 jours après réception de la commande, à condition que les produits soient intacts, fermés, au complet et dans l'emballage d'origine de la commande. L'emballage devra être intact, sans aucune modification ni rayure. Le client devra s'assurer que les articles retournés arrivent soient réceptionnés dans nos installations dans les 28 jours à compter de la date de livraison de la commande.

Pour procéder à un retour, le client devra contacter notre Service Clients en indiquant le numéro de la commande en question, ainsi que la description et la référence des produits qu'il souhaite nous retourner, en précisant comment devra être effectué le remboursement. Le remboursement peut se faire soit par le mode de paiement original, soit sous forme de coupon de remboursement valable pendant 12 mois après sa date de création. Passé ce délai, aucun remboursement ne pourra être effectué.

Le client doit également vérifier si le produit retourné a été acheté dans le cadre d'une campagne de promotion, et si un produit gratuit a été offert dans cette commande à la suite de l'achat du produit. Si c'est le cas, il faudra retourner le produit en cause ainsi que le produit ayant été ajouté gratuitement. Les deux produits doivent être retournés conformément aux directives susmentionnées.

Un pack composé de divers produits peut être retourné uniquement dans son intégralité. Si le client souhaite retourner un produit faisant partie d'un pack, il faudra retourner tous les produits faisant partie de ce pack particulier. Tous les produits du pack doivent être retournés conformément aux directives susmentionnées.

C'est au client d'envoyer le(les) article(s) à l'adresse suivante :

Prozis

Rua do Cais n. 198, Fontarcada

4830-345 Póvoa de Lanhoso

Portugal

Les produits incomplets ou endommagés, ne possédant pas leur emballage et/ou étiquette d'origine ou déjà utilisés ne seront pas acceptés.

Nous n'acceptons pas non plus les retours de produits dont la date de péremption a une date d'expiration de moins d'un mois, les retours de sous-vêtements ou de vêtements de natation, d'offres ou de produits qui ont été achetés avec des Points Prozis.

Si nous recevons un article ne respectant pas les conditions mentionnées ci-dessus ou avec l'étiquette du transporteur collée directement sur l'emballage, le client perdra le droit au remboursement et aura 10 jours pour fixer un enlèvement du/des article(s) à nos installation, les frais de port correspondants étant à sa charge.

ÉCHANGES

Le client devra nous retourner le(s) article(s), demander leur remboursement puis passer une nouvelle commande. Toute la procédure de retour est décrite en détail dans le paragraphe **RETOURS**.

MODES DE REMBOURSEMENT

PROZIS fera tout ce qui est en son pouvoir pour rembourser le client le plus rapidement possible. PROZIS a cependant droit à un délai maximum de 15 jours, à compter du jour où le produit retourné arrive à nos locaux, pour effectuer le remboursement.

Si le paiement a été effectué par carte de crédit, le remboursement sera émis sur le compte associé à la carte de crédit utilisée lors du paiement initial et celui-ci apparaîtra sur le prochain relevé bancaire du client. *

Si le paiement a été effectué par PayPal, le remboursement sera effectué sur le compte Paypal respectif et sera disponible immédiatement. *

Si le mode de paiement choisi a été le paiement par contre remboursement, au Guichet Automatique ou le virement bancaire, nous demanderons au client les données du compte sur lequel il souhaite recevoir le remboursement. *

* Attention car les modes de paiement mentionnés ci-dessus ne sont pas disponibles dans tous les pays. Pour savoir quels sont les modes de paiement disponibles dans le pays du client, il faudra lire les informations disponibles ci-dessus, dans la rubrique « Modes de paiement ».

Le client peut également choisir de se faire rembourser sous forme de code de réduction, quel que soit le mode de paiement utilisé initialement. Ce code de réduction est valable pendant 12 mois à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, aucun remboursement ne pourra être effectué.

REMBOURSEMENT DES FRAIS DE PORT

Dans le cas où PROZIS est responsable du retour de la commande, nous rembourserons les frais de port correspondants (par exemple, si les produits sont défectueux ou si les produits envoyés ne sont pas ceux qui ont été commandés).

Toutefois, si une commande composée de plusieurs produits ne contient qu'un seul produit défectueux, les frais de transport ne seront pas remboursés.

REMBOURSEMENT DES FRAIS DE PORT

Il existe trois situations où il est possible de soulever la question du remboursement des frais de port d'une commande :

- i) La non-livraison de la commande pour des raisons imputables à PROZIS ou au transporteur : le client sera intégralement remboursé du montant qu'il a éventuellement payé à titre de frais de port. Un collaborateur du département de renvois et remboursements du service à la clientèle de PROZIS contactera le client pour confirmer le droit au remboursement des frais de port et pour lui apporter quelconque éclaircissement supplémentaire à ce sujet.
- ii) Une erreur au niveau du/des produit(s) expédié(s) ou l'expédition de produit(s) défectueux : le client sera intégralement remboursé du montant qu'il a éventuellement payé à titre de frais de port, seulement si l'on constate l'erreur ou le défaut sur la totalité des produits expédiés. Pour plus d'informations à ce sujet, consulte le point 1.7. ci-dessous.
- iii) Le Droit à la rétractation : en vertu des dispositions de l'article 9 et 11 de la Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil de 25 octobre 2011 applicable aux contrats célébrés à distance et hors d'un établissement commercial, le client peut exercer son droit à la rétractation du contrat dans un délai de 14 jours à compter de la réception du produit commandé ou, au cas où la commande soit composée de plusieurs articles livrés à des dates différentes, à compter de la date de livraison du dernier article reçu.
  En vue de faire valoir ce droit, le client devra envoyer à PROZIS, avant l'expiration du délai indiqué ci-dessus, une déclaration de rétraction dénuée d'ambiguïté, pouvant, pour cela, utiliser le modèle de rétractation disponible **ici**. PROZIS effectuera le remboursement intégral du montant que le client a éventuellement payé à titre de frais de port. Un collaborateur du département de renvois et remboursements du service à la clientèle de PROZIS contactera le client pour confirmer le droit au remboursement des frais de port et pour lui apporter quelconque éclaircissement supplémentaire à ce sujet.

1.4 Informations sur le produit

PROZIS prend toutes les mesures nécessaires pour garantir que tous les détails, descriptions et prix des produits sur notre site soient corrects. Néanmoins, il peut arriver que les informations concernant les produits, y compris les prix et promotions, ne soient pas publiées correctement. Dans ces cas, PROZIS se réserve le droit de ne pas traiter les commandes qui incluent ces produits. Si un client passe une commande pour ces produits, il sera contacté par notre Service Clients et sera informé de l'impossibilité de traiter la commande.

Les commandes peuvent également être annulées pour d'autres raisons, telles que :

- la rupture de stock d'un produit
- l'impossibilité d'obtenir l'autorisation de paiement
- la suspicion de commande frauduleuse

Tous les produits, campagnes, promotions et offres sont limités au stock disponible et/ou au stock alloué à la campagne en question.

Lorsqu'une commande est passée avec un choix de paiement par contre-remboursement*, et si elle contient un produit qui n'est plus en stock, celui-ci sera éliminé de la commande et, après avoir contacté le client et obtenu sa confirmation, les autres produits seront expédiés. 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 ou PayPal*, 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. Si la commande contient un ou plusieurs produits qui font partie d'un pack, ce pack sera supprimé entièrement de la commande. Le client sera toujours informé des changements effectués. 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.

Dans le cas d'un paiement au Guichet Automatique Bancaire ou par Virement Bancaire*, et si la commande contient un produit qui n'est plus en stock, celui-ci sera éliminé de la commande et, après avoir contacté le client et obtenu confirmation de sa part, nous expédierons les autres produits. Si la commande contient un ou plusieurs produits faisant partie d'un pack, ce pack sera entièrement retiré de la commande. Si la commande contient un ou plusieurs produits qui font partie d'un pack, après avoir contacté le client et obtenu confirmation de sa part, ce pack sera entièrement supprimé de la commande. Le remboursement sera réalisé immédiatement sous forme de coupon, valable pendant 12 mois à compter de sa date de création. Passé ce délai, aucun remboursement ne pourra être effectué. Le client recevra un message de notre Service Clients concernant les modifications apportées à la commande et le code du coupon créé. Si le client préfère un remboursement via le mode de paiement original, il peut le solliciter en répondant au message du Service Clients, en renvoyant le code du coupon de remboursement ainsi que toutes les coordonnées bancaires du compte sur lequel le remboursement doit être effectué (nom de la banque, IBAN et SWIFT).

Si une commande inclut un produit qui n'est plus en stock et qui avait été échangé par des ProzisPoints, nous l'éliminerons également de la commande et nous expédierons les autres produits afin d'éviter tout retard. 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.

* Les modes de paiement mentionnés ci-dessus ne sont pas disponibles pour tous les pays. Il est nécessaire de consulter l'information sous "Modes de paiement" pour savoir quels sont les modes de paiement disponibles dans le pays du client.

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.

Les produits, les informations, les services et tout autre contenu fournis sur et via ce site, incluant sans s'y limiter, les produits, les informations, les courriels, les services et tout autre contenu fournis sur quelconque hyperlien, sont uniquement fournis de façon résumée ou abrégée. Ces informations n'ont pas pour but de remplacer les conseils du médecin du client ou de tout autre professionnel de santé ni de remplacer toute information présente sur l'étiquette ou l'emballage des produits. Avant d'acheter ou d'utiliser tout produit, information ou service fournis sur ou via ce site, incluant sans s'y limiter, tout produit, information ou service fournis sur tout hyperlien, le client doit contacter son médecin ou pharmacien.

Le client ne doit pas utiliser les informations disponibles sur ce site pour diagnostiquer ou traiter tout problème de santé, ou pour prescrire des médicaments ni aucun autre traitement. Le client doit consulter son médecin ou pharmacien et lire attentivement toutes les informations apportées par le fabricant d'un produit donné, ainsi que toutes les informations sur l'étiquette ou l'emballage de tout complément alimentaire, herbe médicinale ou médicament homéopathique, avant de commencer un programme alimentaire ou d'exercice ou avant de débuter le traitement d'une pathologie médicale. Chaque personne est différente et la façon dont une personne réagit à un même produit peut varier considérablement d'une personne à l'autre.

Sauf indication contraire sur ce site, Prozis ne cautionne aucun produit ou service offert, annoncé ou vendu sur ou via ce site, incluant sans s'y limiter, tout produit ou service offert, annoncé ou vendu sur ou via quelconque hyperlien. Prozis n'est pas responsable de tout produit ou service présenté par des tiers et disponible sur tout hyperlien, ou de toute réclamation concernant leur qualité ou performance réalisés par une tierce partie. Le client

est informé que d'autres sites Internet, incluant sans s'y limiter, des hyperliens et des sites qui mènent vers ce site, peuvent contenir des documents ou des informations que certaines personnes peuvent trouver offensants ou inappropriés, ou qui sont inexacts, faux, trompeurs ou mensongers, ou qui sont diffamatoires, insultants et qui portent atteinte aux droits d'autrui, ou qui sont illicites. Prozis décline expressément toute responsabilité concernant le contenu, la légalité, la décence ou l'exactitude de toutes les informations et de tous les produits et services figurant sur les hyperliens ou sur tout site qui mène vers ce site.

1.5 Suggestions et Réclamations

L'opinion de nos clients est très importante pour nous, puisqu'elle nous permet d'améliorer nos services. En ce sens, si pour une quelconque raison nos clients ne sont pas satisfaits desdits services, ou s'ils ont des suggestions, nous leur serons reconnaissants de prendre quelques minutes pour rapporter le problème rencontré, de préférence en envoyant un message à notre équipe du Service Clients.

Si la réclamation est liée à une commande particulière, les clients disposent de 14 jours à compter de la date de réception de la commande pour contacter notre équipe du Service Clients et signaler le problème détecté.

Si le client reçoit un produit défectueux ou endommagé, ou si le produit reçu n'est pas celui qui a été commandé, il faudra joindre à la réclamation quelques photos montrant de façon claire le problème détecté, ainsi que l'état de la boîte dans laquelle la commande a été livrée.

Le client doit conserver en sa possession le produit défectueux, endommagé ou échangé, ainsi que la boîte de la commande, jusqu'à nouvel ordre de notre équipe du Service Clients.

Si l'extérieur de la boîte n'est pas en parfait état au moment de la livraison, le client peut rejeter la commande, faute de quoi il est possible qu'une réclamation ultérieure ne soit pas acceptée.

1.7 GARANTIE

L'un des droits fondamentaux du consommateur étant l'accès aux biens et services avec garantie, PROZIS garantit la qualité de ses produits pendant une période de 24 mois à compter de la date de l'achat (exception faite des biens périssables). S'il s'avère légitime, nous proposerons à nos clients l'une des solutions suivantes, énumérées dans l'ordre :

- Réparation du bien avec garantie de son correct fonctionnement et/ou qualité
- Remplacement du bien
- Remplacement du bien par un autre qui ait les mêmes caractéristiques et la même finalité, après obtention de l'accord du client
- Résiliation du contrat aboutissant à un remboursement, si aucune des options précédentes n'est possible

Pour exercer son droit de garantie, le client devra toujours déposer une réclamation auprès de notre équipe du Service Clients et retourner les biens qui ne fonctionnent pas bien ou qui ne correspondent pas à l'article acheté.

Notre équipe du Service Clients vérifiera le(s) article(s) en question afin de confirmer la validité de la réclamation sous garantie déposée par le client. Seront exclues toutes les situations qui peuvent dériver de :

- L'usage abusif, dommage intentionnel ou par négligence du client ;
- L'usure normale du bien, prévue dans les informations fournies par le fabricant ;
- L'impossibilité de prouver le défaut ou la panne indiquée par le client ;
- Toute situation suspecte de fraude.

Après inspection du bien, le client sera informé du suivi de sa demande et des procédures à suivre.

Une fois la demande de garantie acceptée, PROZIS procédera à la réparation, au remplacement ou au remboursement dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date à laquelle le droit à la garantie du bien défectueux a été confirmé par écrit et via courrier électronique.

En cas de remboursement, celui-ci sera effectué par le même mode de paiement utilisé lors de l'achat, à moins que le client accepte que le remboursement soit effectué sous une autre forme.

Ces mesures ne nuisent en aucun cas aux droits du consommateur prévus par la loi en vigueur.

1.8 ProzisPoints

1.8.1 Qu'est-ce que les ProzisPoints ?

Les ProzisPoints sont des points que le client gagne lors de l'achat de produits PROZIS. Un certain nombre de ProzisPoints est attribué à chaque produit.

1.8.2. Comment puis-je savoir combien de ProzisPoints vaut chaque produit ?

Le nombre de ProzisPoints est affiché sur la page de chaque produit, à droite de l'image du produit, juste à côté du prix.

1.8.3. À quoi servent les ProzisPoints et quelle est leur validité ?

Les ProzisPoints peuvent être échangés contre des cadeaux exclusifs, ou accumulés sur le compte du client afin d'être utilisés lors d'une prochaine commande. Lorsqu'un client choisit d'accumuler ses points, il aura davantage de cadeaux exclusifs proposés lors de la prochaine commande. Les ProzisPoints sont valables pendant 12 mois à partir de la date d'obtention, après quoi ils expirent. Le nombre de points expirés et la date d'expiration seront disponibles sur ton historique de ProzisPoints.

1.8.4. Comment puis-je échanger les ProzisPoints par des cadeaux ?

Après avoir ajouté les produits au panier et être passé à la validation de la commande, une page est affichée qui indique au client le montant total de ProzisPoints disponibles sur son compte. Sur cette page, à l'étape 1 de la validation, le client peut choisir d'accumuler les ProzisPoints pour une future commande ou les échanger par des cadeaux qui apparaissent après avoir sélectionné l'option correspondante. Le client peut ensuite choisir les cadeaux et les quantités correspondantes en fonction du nombre de points disponibles, en cliquant sur "AJOUTER AU PANIER". Cette procédure d'échange de points peut être répétée jusqu'à ce que tous les points disponibles dans le compte soient dépensés. Après avoir sélectionné les cadeaux souhaités, le client peut cliquer sur "ÉTAPE SUIVANTE" dans le coin inférieur droit de la page pour continuer.

1.8.5. Comment puis-je confirmer que les cadeaux ProzisPoints seront bien envoyés avec ma commande ?

Lors de la confirmation des articles du panier d'achat, à l'étape 4 de la validation, les cadeaux Prozispoints vont apparaître sur la liste avec la mention "GRATUIT", ce qui veut dire que les cadeaux n'exigent aucun paiement de la part du client. Dans le cas où les cadeaux sélectionnés ne s'affichent pas comme prévu dans ce résumé, il est recommandé au client de répéter la procédure. Au bas de la même page, le nombre de ProzisPoints échangés par des cadeaux est affiché ainsi que le nombre de ProzisPoints disponibles sur le compte pour les prochaines commandes. Si le client élimine les cadeaux du panier avant de conclure la commande, le montant correspondant de ProzisPoints sera rajouté au compte du client.

1.8.6. Quel est l'avantage d'accumuler les ProzisPoints ?

En choisissant d'accumuler les ProzisPoints au lieu de les dépenser, le client sera éventuellement en mesure d'acquérir des cadeaux d'une valeur supérieure.

1.8.7. Comment puis-je gagner plus de ProzisPoints ?

Le client peut gagner plus de ProzisPoints en faisant des commentaires concernant les produits acquis dans le magasin en ligne. Pour cela, le client doit écrire un bref commentaire sur les caractéristiques ou la qualité du produit. Si ledit commentaire est conforme aux directives internes à ce sujet, il sera approuvé et automatiquement publié sur le site. Le client reçoit 20 ProzisPoints pour chaque commentaire approuvé et 20 ProzisPoints supplémentaires s'il décide de partager ce commentaire sur Facebook®. En plus, le client peut également gagner 50 points supplémentaires par achat complété avec succès sur le magasin en ligne si, à la fin du processus de commande, il choisit de partager le contenu de sa commande sur son compte personnel Facebook®. Le client sera ensuite redirigé vers la page officielle de ce réseau social où un message promotionnel PROZIS général et prêt à être partagé s'affichera. Les points supplémentaires seront crédités sur le compte PROZIS du client une fois la commande facturée, sauf en cas de commandes par contre-remboursement, où les points ne seront crédités que lorsque le transporteur confirme la livraison. PROZIS peut augmenter le nombre de points associé à l'achat de certains produits, au partage de la commande sur Facebook® ou au mode de paiement sélectionné dans le cadre d'une campagne promotionnelle spécifique.

1.8.8. Quelle est la valeur d'un ProzisPoint ?

Chaque ProzisPoint équivaut à 0,01 €.

1.8.9. Où puis-je trouver des informations plus détaillées sur mes ProzisPoints ?

Un aperçu de tous les mouvements des ProzisPoints est disponible sur le compte du client PROZIS. Après s'être connecté, cet aperçu est accessible en cliquant sur le nom du client et en sélectionnant l'option "ProzisPoints" dans le menu déroulant. La page indique les cadeaux par lesquels les Prozispoints ont été échangés, combien de points ont été gagnés avec l'achat de chaque objet et les quantités commandées, ainsi que le total des ProzisPoints disponibles et en cours de traitement.

1.8.10. Qu'est-ce que cela veut dire lorsque les ProzisPoints sont "En cours de traitement" ?

Cela peut signifier plusieurs choses, selon le mode de paiement sélectionné. Si le client a choisi de payer par contre-remboursement, le statut "En cours de traitement" des ProzisPoints veut dire que la livraison de la commande par laquelle le client a gagné les points n'a pas encore été confirmée par le transporteur. Les ProzisPoints seront disponibles sur le compte du client dès que le transporteur confirme à PROZIS que la commande a été livrée et dès que le statut de la commande est "Envoyée". Si le client a choisi un autre mode de paiement, le statut "En cours de traitement" des ProzisPoints veut dire que la commande par laquelle le client a gagné les ProzisPoints n'a pas encore été expédiée ou facturée. Les ProzisPoints seront disponibles sur le compte du client dès que le statut de la commande est "Envoyée".

1.8.11. Les cadeaux pour lesquels j'ai échangé des ProzisPoints n'ont pas été inclus dans ma commande. Pourquoi ?

Si le client élimine un ou plusieurs articles de son panier d'achat après avoir sélectionné des cadeaux ProzisPoints, ces cadeaux seront automatiquement retirés du panier, et les ProzisPoints respectifs seront rajoutés au compte du client. Si les cadeaux sélectionnés ne sont pas inclus dans la commande, nous conseillons à nos clients de consulter les mouvements de ProzisPoints sur la page correspondante, afin de vérifier si les points dépensés avec les cadeaux ont effectivement été supprimés. Si aucune déduction de points n'apparaît, cela signifie que les cadeaux n'ont pas été correctement ajoutés au panier d'achat, et ne figurent donc pas dans la commande.

1.8.12. Les ProzisPoints que j'ai gagnés et échangés par des cadeaux dans une certaine commande n'apparaissent pas sur l'aperçu de mes ProzisPoints. Que s'est-il passé ?

Cette situation peut être causée par un des motifs suivants :

- La commande a été annulée : cela entraîne l'annulation des ProzisPoints accumulés ou échangés dans cette commande. Par conséquent, ces points ne figurent plus dans la liste des ProzisPoints.
- La commande a été retournée à PROZIS : les ProzisPoints qui sont échangés et gagnés avec une commande sont annulés lorsque la commande est reçue à notre entrepôt, ce qui les fait disparaître de la liste des ProzisPoints.
- Le client retourne un ou plusieurs produits de sa commande : une fois le retour traité par notre entrepôt, les ProzisPoints gagnés à l'achat des produits en question sont annulés. Ces points n'apparaissent donc plus sur la liste des ProzisPoints.
- Le client a reçu un ou plusieurs produits endommagés : après traitement de la réclamation par notre Service Client, les ProzisPoints gagnés à l'achat des produits en question et / ou échangés par des cadeaux sont annulés, ce qui veut dire qu'ils n'apparaissent plus sur la liste des ProzisPoints.
- Le client n'a pas reçu un ou plusieurs produits commandés : après traitement de la réclamation concernant le(s) produit(s) manquant(s) par notre Service Client, les ProzisPoints gagnés à l'achat des produits et / ou échangés par des cadeaux sont annulés. Pour cette raison, ils disparaissent de la liste des ProzisPoints.

1.8.13. J'ai un solde négatif de ProzisPoints. Comment est-ce possible ?

Cette situation peut être causée par un des motifs suivants :

- Une commande a été retournée à Prozis, et les ProzisPoints gagnés par le client dans cette commande ont été échangés par des cadeaux dans une commande suivante : les ProzisPoints correspondant à une commande qui nous est retournée sont annulés dès que celle-ci est reçue à notre entrepôt. Si le client utilise les ProzisPoints gagnés avec la commande qui est retournée, en les échangeant par des cadeaux lors d'une commande suivante, le solde des ProzisPoints peut devenir négatif, jusqu'au moment où la commande retournée est bien reçue et enregistrée par notre entrepôt.
- Une commande a été totalement, ou partiellement, retournée à l'expéditeur, et le client a utilisé tous les ProzisPoints, ou une part des ProzisPoints, gagnés avec les produits achetés dans cette même commande : les ProzisPoints gagnés par l'achat d'un produit sont annulés lorsque le retour d'un produit est enregistré par notre entrepôt. Par conséquent, si le client échange les ProzisPoints gagnés et décide de retourner le produit, le solde des ProzisPoints peut devenir négatif.

1.8.14. Est-il possible d'échanger ou de retourner les produits que j'ai choisis avec des ProzisPoints ?

PROZIS n'accepte pas les échanges ou les retours de produits achetés avec des ProzisPoints.

1.8.15. Est-ce que je peux échanger tous mes ProzisPoints par des cadeaux dans une seule commande ?

Il est possible d'échanger jusqu'à 6500 ProzisPoints par commande.

II - Politique de Confidentialité et de Protection des Données

2.1 Introduction

La navigation sur le site de Prozis et le registre comme client du magasin en ligne supposent la compréhension et

acceptation de la présente Politique de Confidentialité et de Protection des Données.

PROZIS se soucie constamment de la protection de la confidentialité des données personnelles et met en pratique des mesures de prévention à l'égard de la sécurité du site et de la protection des données de ses clients et visiteurs.

Dans le but de renforcer les garanties de confidentialité des données personnelles, de nouvelles mesures de protection des données ont été prises, au niveau de la vérification de la légitimité de l'utilisation des données personnelles traitées, et au niveau de la garantie du respect des droits reconnus aux titulaires de ces données. Dans ce cadre, et à travers la spécialisation des canaux de service à la clientèle, PROZIS vise à promouvoir une communication plus claire et objective des fins sous-jacentes au traitement des données personnelles et la transparence des opérations de traitement desdites données.

Ainsi, l'information du présent document vise à transmettre, de façon claire et incontestable, le contenu de la politique de confidentialité et de protection des données à caractère personnel qui seront l'objet de traitement conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données (ci-après dénommé "RGPD") et selon délimité par le contenu de la relation commerciale à établir entre le titulaire des données et PROZIS.

2.2 Types de données personnelles collectées

En termes généraux, les données personnelles sont collectées dans trois situations découlant directement de l'activité de PROZIS :

2.2.1. Enregistrement de l'utilisateur : création du compte client PROZIS et objectifs du traitement des données

Pour la création du compte client, il existe un espace personnel où le client doit introduire les données nécessaires à son identification en tant que client. L'accomplissement de la première commande dépendra de la transmission de données personnelles supplémentaires, indispensables au traitement de la commande et livraison respective.

Les champs obligatoires des formulaires destinés à l'enregistrement du client sont signalés par un astérisque (*).

PROZIS s'engage à protéger les données du client ; celles-ci ne seront jamais rendues disponibles à des tiers sans la connaissance ou le consentement du titulaire, selon ce qui est légalement exigible.

Lors du traitement de la commande du client, il est possible que certaines données personnelles (comme l'adresse et le code postal) soient transmises à des tierces parties dans le but unique de prévenir et détecter les fraudes et toujours suite à l'interpellation à cet effet par les autorités compétentes.

De plus, lors d'un achat sur le site, des données concernant l'adresse de livraison et les détails de paiement seront également sollicitées, afin de garantir une plus grande efficacité et le respect des délais de livraison.

Les données transmises seront enregistrées pour la période où cela est strictement nécessaire, ce qui correspond, normalement, à la période d'existence du compte client. Pour cette raison, lorsque le client supprime son compte client, les données personnelles seront effacées définitivement, à l'exception des données nécessaires au respect des obligations légales et qui seront archivés dans une base de données à cet effet et pour la période où cela est strictement nécessaire. Au cas où il souhaite passer une nouvelle commande sur le site, le client devra s'enregistrer à nouveau et sera soumis aux termes et conditions en vigueur à cette date.

Nous pouvons également collecter d'autres informations sur l'expérience du client sur le site dans le but exclusif d'améliorer le service fourni au client, ce que nous ferons après la confirmation de la connaissance et, le cas échéant, après le consentement exprès du titulaire des données personnelles. Dans le but d'évaluer et certifier la qualité du service et l'efficacité de la réponse de PROZIS, nous partageons des informations avec des entités spécialisées dans ce domaine, notamment avec eKomi Ltd., Trustpilot et Trustedshop. La conclusion de l'enregistrement du client déclenchera une confirmation d'enregistrement vers l'adresse e-mail que le client à associer à son compte client et qui inclura un lien vers le présent texte.

En ce qui concerne **la mise à jour des données de client,** lorsque le client souhaite vérifier les données fournies à PROZIS, il pourra le faire sur son espace personnel. Le client devra garder en sécurité les données d'accès à son compte, étant donné que toute action ou demande effectuée à travers du compte sera de sa responsabilité, du moment que les procédures de validation de l'identité du client décrits ci-dessous ont été respectées.

Nous recommandons au client de ne pas sauvegarder son mot de passe sur le navigateur, étant donné qu'une autre personne ayant accès à son ordinateur peut accéder à ses informations personnelles.

À quelle fin sont utilisées les données collectées ?

Les données du client font l'objet de traitement dans le cadre de la réalisation d'actions telles que le traitement de

commandes, la notification au client sur d'éventuelles modifications appliquées sur les fonctionnalités du site, la réalisation d'enquêtes et l'évaluation des interactions à des fins statistiques.

Nous pouvons également lui envoyer périodiquement par e-mail des informations sur les produits et services, campagnes, promotions et offres spéciales. Si le client ne souhaite pas être contacté à ces fins, il pourra annuler l'abonnement à la newsletter en cliquant sur "opt-out", dans l'onglet Gérer les Autorisations de l'espace des données de compte, ou en cliquant sur le lien disponible dans le texte de la newsletter à cet effet.

2.2.2. Contact du client avec PROZIS

Lorsque de sa propre initiative, le client contacte PROZIS dans le but d'obtenir des informations sur les produits, sur le processus d'achat, sur l'état de la commande ou pour reporter quelconque situation liée au site, PROZIS pourra avoir besoin de collecter des données personnelles supplémentaires à des fins différentes qui seront, dans le cas particulier, communiquées spécifiquement mais qui peuvent s'inscrire de manière générique dans l'une des situations suivantes :

i) confirmer **l'identité du client** et la raison du contact.

De façon à garantir que le contact est effectivement établi par le titulaire des données, PROZIS a mis en pratique des mesures de renforcement de la confirmation de l'identité de l'interlocuteur pour les cas où le contact est établit par téléphone.

Ainsi, à partir du 25 mai 2018, l'opérateur ne poursuivra l'appel qu'après une communication claire et objective des fins et conditions de la validation de l'identité du client et de la confirmation expresse de la part de ce dernier de l'intention de poursuivre le contact, à l'abri de ces conditions.

Dans ce cadre, il est possible qu'il soit sollicité au client, par exemple, d'indiquer l'un ou plusieurs produits achetés lors de commandes précédentes indiquées sur l'historique des commandes des 6 (six) derniers mois, auquel l'opérateur accédera après avoir demandé l'autorisation au client.

Alternativement, et après la description de ce mécanisme de validation d'identité, il existe la possibilité d'envoyer, vers le contact téléphonique ou l'adresse e-mail enregistrés sur le compte client, un code de validation alphanumérique que le client devra transmettre à l'opérateur au début de l'appel.

Après la validation de l'identité du client, l'opérateur posera des questions clés en se basant sur la description du motif de contact, de façon à établir un contexte de la situation et, éventuellement, la réacheminer vers un collaborateur du service à la clientèle spécialisé dans le sujet à traiter.

L'éventuel enregistrement de l'appel dans le but d'évaluer la qualité du service dépendra du consentement exprès et préalable du client.

Lorsque des communications sont échangées entre le client et le service à la clientèle, et lorsque la situation qui a mené au contact du client avec PROZIS est considérée comme résolue, le client recevra un e-mail indiquant la confirmation de la mise à jour de l'état de la réclamation/demande d'informations. Les données personnelles qui font partie du processus associé au contact initial seront conservées pendant trente mois, période après laquelle elles seront définitivement éliminées. À des fins statistiques également, et si le client l'autorise, son opinion sur le niveau de satisfaction par rapport au service à la clientèle fourni sera enregistrée. Ce registre n'impliquera pas l'archive de quelconque donnée personnelle, mais uniquement le niveau d'évaluation à travers la pseudonymisation.

2.2.3. Contact de PROZIS avec le client

Dans le cadre du traitement d'une commande spécifique, PROZIS peut avoir besoin de contacter le client pour :

i) confirmer ou modifier certaines données personnelles nécessaires à la conclusion du processus de livraison (par exemple, l'adresse de livraison). Dans ces cas, le contact sera effectué vers le numéro de téléphone mobile indiqué sur la fiche de client et, une fois la connexion établie, l'opérateur effectuera la confirmation de l'identité de l'interlocuteur en suivant, le cas échéant, le processus décrit au point 2.2.2./i) ci-dessus.

ii) informer le client du fait qu'un message lui a été envoyé vers la boîte de messages de son compte client, en raison d'une rupture de stock de l'un ou de plusieurs articles de la commande en question et que, en guise d'alternative à l'indisponibilité du produit, il est possible d'effectuer le remboursement du montant payé ou de remplacer les articles par des produits similaires, selon les dispositions du point 1.4 des Conditions Générales de Vente.

2.2.4. Cookies et autres outils de Marketing

2.2.4.1. Classification et description des Cookies

Quant au type :

Strictement nécessaire – permettent la navigation sur le site et l'utilisation de ses fonctionnalités. Sans ces cookies, les demandes ne peuvent pas être traitées.

De fonctionnalité ou performance – collectent des informations sur la façon dont l'utilisateur utilise le site dans une perspective d'amélioration de la fonctionnalité de ce dernier. Ils permettent de vérifier quels sont les domaines d'intérêt majeur pour le client, en mesurant l'efficacité des campagnes promotionnelles. De cette façon, PROZIS est à même de comprendre quels sont les produits et les promotions les plus appropriés aux intérêts et aux besoins du client à travers : de l'élaboration de statistiques en fonction du comportement non individualisé du client et de la conséquente utilisation du site ; de l'évaluation de l'efficacité des campagnes de publicité ; de la conséquente introduction d'améliorations au niveau de la navigation, etc., dans le but unique d'améliorer la performance et l'efficacité de réponse du site. Pour cette raison, les cookies de performance fournis par des tiers autorisés sont également utilisés dans la limite des fins ici mentionnées.

Analytiques – utilisés de façon anonyme à des fins statistiques et pour améliorer le fonctionnement du site, sans jamais collecter des informations de caractère personnel. Ils permettent de mettre des articles en évidence qui peuvent être intéressants pour les clients ou les visiteurs, surveiller la performance du site, déterminer la méthode de liaison entre les pages la plus efficace, ou encore la raison pour laquelle certaines pages présentes de messages d'erreur.

Quant à la validité :

Permanents – stockés dans l'ordinateur ou le dispositif du client, entre les séances du navigateur, dans le but de conserver les définitions ou préférences et pour améliorer l'utilisation du site lors d'une visite future. Certains de ces cookies sont fournis par des tiers autorisés et sont limités aux fins suivantes : présenter des campagnes et produits qui peuvent intéresser le client ; retargeting (publicité de produits PROZIS sur des sites Web de partenaires ou réseaux sociaux sans enregistrement des données personnelles ou de profils d'utilisateurs, ce qui n'implique pas la transmission de données personnelles à des tierces parties parce que la publicité est complètement anonyme).

De session – limités à chacune des sessions initialisées par l'utilisateur, qui expirent à chaque fois que la session est terminée sur le navigateur. Ils peuvent être destinés à l'indication des produits antérieurement ajoutés au panier d'achats, à l'identification des problèmes et à la garantie d'une meilleure expérience de navigation. Certains cookies de session peuvent également être une garantie de la sécurité renforcée.

Description des Cookies

Strictement nécessaire

Nom du Cookie	Objectif
przsid	Ce cookie est un "cookie de session" qui nous permet de savoir qui tu es lorsque tu passes d'une page à l'autre.
_am	Utilisé pour vérifier si tu navigues sur la version bureau ou mobile de notre site Web.

Autres cookies

Nom du Cookie	Objectif
_sl	Cookie pour sauvegarder le magasin et la langue choisis.
_rm	Ce cookie est créé lorsque tu choisis l'option "Se souvenir de moi" lors de la connexion. Aucune information personnelle, comme le nom d'utilisateur ou le mot de passe, n'est enregistrée ici. Le cookie est supprimé lorsque tu te déconnectes de façon explicite de ton compte.
_gvawy	Cookie pour afficher/masquer les pop-ups sur les jeux

	concours.
__redir, __rrid, __rridul, __clkid, __sid_ot, __usrid_ot, __vh_ot, __cph_ot, __rfa_ot	Cookies pour suivre anonymement les visites et les pages consultées.
nws_ck	Cookie pour afficher/masquer la barre supérieure immobile.
selected_elem	Cookie pour enregistrer des données sur des actions qui exigent une connexion (en les déclenchant après la connexion).
BIGipServer	Cookies commençant par "BIGipServer" (cookie permanent BIG-IP), utilisés pour améliorer les performances et la sécurité sur le site.
incap_ses_, visid_incap_	Cookies commençant par "incap_ses_" ou "visid_incap_", utilisés pour améliorer les performances et la sécurité sur le site.

Cookies tiers

Google Analytics

Nom du Cookie	Objectif
_ga	Utilisé pour distinguer les utilisateurs.
_gat	Utilisé pour accélérer le débit d'accès.
__utma	Utilisé pour distinguer les utilisateurs et les sessions. Le cookie est créé lorsque la bibliothèque javascript est exécutée et qu'aucun cookie __utma n'existe. Le cookie est mis à jour chaque fois que les données sont envoyées à Google Analytics.
__utmb	Utilisé pour déterminer les nouvelles sessions/visites. Le cookie est créé lorsque la bibliothèque javascript est exécutée et qu'aucun cookie __utmb n'existe. Le cookie est mis à jour chaque fois que les données sont envoyées à Google Analytics.
__utmc	Non utilisé. Historiquement, ce cookies fonctionne en liaison avec le cookie __utmb pour déterminer si l'utilisateur est dans une nouvelle session/visite.
__utmz	Enregistre l'origine du trafic ou la campagne qui explique comment l'utilisateur est arrivé sur notre site. Le cookie est créé lorsque la bibliothèque javascript est exécutée et il est mis à jour chaque fois que les données sont envoyées à Google Analytics.

Youtube

Nom du Cookie	Objectif
SID, LOGIN_INFO, PREF, SSID, HSID, VISITOR_INFO1_LIVE	Ces cookies sont utilisés par Youtube pour stocker les préférences des utilisateurs et certains contiennent suffisamment d'informations pour être suivis.

Add This

Nom du Cookie	Objectif
uid	ID de l'utilisateur généré par la machine attribué de façon exclusive
di/dt	Cookies de maintenance aidant à contrôler l'expiration d'autres cookies

bt	Modélisation des intérêts de l'utilisateur
uvc	Comptabilise le nombre de fois que nous voyons un utilisateur AddThis
ssc/psc/uvc	Ces cookies sont utilisés pour enregistrer les contenus partagés par l'utilisateur et de l'activité sociale
loc	Géolocalisation, utilisé pour aider les éditeurs a savoir approximativement où se situent les gens qui échangent des informations
__atuvc, __atuvs	Créé et lu par le JavaScript du site de partage social AddThis

Globalsign.com

Nom du Cookie	Objectif
__cfduid	Utilisé pour remplacer les restrictions de sécurité basées sur l'adresse IP d'origine du visiteur. Il ne contient aucune information d'identification de l'utilisateur.

2.2.4.2. Activer et désactiver les cookies et technologies similaires

Les newsletters et les autres communications peuvent, à des fins statistiques, contenir des informations permettant de savoir si les clients les lisent et de vérifier les clics grâce à des liens qui y sont inclus. Néanmoins, le client a toujours la possibilité de se désinscrire de la newsletter ou des communications par e-mail à travers l'option spécifique prévue à cet effet.

De plus, dans le menu "Aide" du navigateur utilisé, le client pourra gérer l'utilisation des cookies et d'autres technologies similaires. Comme indiqué sur le message affiché en haut de cette page, l'accès à la boutique en ligne de PROZIS suppose l'utilisation de cookies, et la désactivation de ces derniers pourra conditionner la navigation sur le site.

Pour plus d'informations, nous suggérons de consulter les informations disponibles sur chaque navigateur ou de lire des articles contenant des informations spécifiques à ce sujet (par exemple, http://www.allaboutcookies.org).

2.2.4.3. Communications individualisées de promotion des produits

En fonction de l'option du client, que ce soit la modalité "standard experience" ou "custom experience", PROZIS peut ou pas envoyer des messages de courrier électronique sous forme de notification ou newsletters, à travers lesquels sont divulguées des campagnes promotionnelles générales ou axées sur le client. Dans les deux cas, la réception desdites communications n'est effectuée qu'après vérification du consentement donné par le client, de façon expresse et incontestable, et du fait que ce dernier a été informé de son droit de retirer, à tout moment, les permissions octroyées à ces effets. Le client pourra, en tout temps, vérifier ces permissions octroyées dans le cadre du traitement de données personnelles dans l'onglet "Gérer les Autorisations" de son espace client.

Le traitement des données personnelles réalisé dans le cadre des communications individualisées est effectué dans la stricte application du RGPD, soit par les collaborateurs de PROZIS, soit par d'éventuelles tierces parties auxquelles les données susmentionnées ont été transmises en vue de l'exécution des services nécessaires à l'accomplissement des campagnes promotionnelles.

2.2.4.4. Redirection

Certains liens d'hypertexte de ce site redirigent le client vers des sites externes, partenaires de PROZIS. En cliquant sur ces liens d'hypertexte, tu décides de quitter le site de PROZIS. Étant donné qu'il n'est pas possible de contrôler ces sites, PROZIS n'est en aucun cas responsable pour quelconque contenu disponible sur ces sites.

2.3. Sécurité du Traitement

PROZIS utilise l'un des systèmes de commandes en ligne les plus sûrs et travaille constamment à l'amélioration de son software, de façon à offrir le niveau de sécurité le plus élevée possible à ses clients. Un certificat de serveur, également appelé certificat digital, garantit notre identité, ainsi qu'un cryptage SSL (Secure Sockets Layer) des données transmises.

2.4. Limitation de Finalités, Accès et Conservation

PROZIS s'engage à utiliser les données personnelles de ses clients et visiteurs pour les finalités strictement

nécessaires à la poursuite de son activité, avec les limitations découlant de la portée de cette dernière ou de l'amplitude du consentement expressément octroyé par le titulaire respectif. Cela veut dire également que les données ne seront pas transmises à quelconque tierce partie sans la connaissance et/ou le consentement du titulaire dans les cas où PROZIS soit légalement tenue de le faire.

Dans ce sens, PROZIS assure que l'accès à de telles données par ses collaborateurs n'est effectué que dans la mesure nécessaire à l'exécution de l'action en question, ceux-ci étant identifiés et surveillés selon leurs fonctions et les tâches qui leur sont attribuées dans le cadre de la relation contractuelle qui les unit.

2.5. Droits des titulaires de données

2.5.1. Droit à l'information et à l'accès aux données personnelles

À tout moment, le client peut solliciter les informations sur les données personnelles stockées, que ce soit par rapport à la catégorie des données personnelles en question, à l'origine et au(x) destinataire(s) desdites données, à la durée de la période de conservation et des fins sous-jacentes, que ce soit en matière d'identification du responsable du traitement des données, du responsable pour la protection des données et des contacts respectifs.

En cas d'exercice manifestement non fondé ou excessif du droit à l'information, PROZIS pourra subordonner le droit de réponse au paiement d'une redevance d'un montant de 100,00 €/heure (cent euros par heure). Ce montant devra être liquidé dans un délai de cinq jours ouvrables à partir de la réception des instructions de paiement, qui seront envoyées par message écrit vers l'adresse e-mail fournie par le titulaire des données et/ou par SMS vers le contact mobile enregistré sur le compte du client ou indiqué lors de la demande de délivrance de l'information en question.

2.5.2. Droit de rectification et droit à l'élimination des données personnelles

Si le client souhaite exercer son droit de rectification des données, il devra envoyer la requête respective, en identifiant les données à modifier et les corrections à effectuer, par e-mail à dpo@prozis.com ou par lettre recommandée envoyée au responsable du traitement des données : Prozis.com, S.A., Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pav. K, Mod. 6, Caniçal, 9200-047 Machico. Cette même procédure devra être suivie si le client souhaite exercer son droit à l'élimination des données personnelles. Dans les deux cas, le client recevra, par la même voie, la confirmation de réponse en conformité à sa demande.

2.5.3. Droit de contestation et à retirer le consentement préalable

Dans le but de renforcer le principe de transparence dans le traitement des données personnelles et des communications avec le client, PROZIS permet qu'à tout moment, le client puisse modifier les permissions de traitement des données fournies pour chacune des fins indiquées. À travers les fonctionnalités "opt-in" et "opt-out" mises à disposition à des fins d'activation et désactivation des permissions octroyées, dans l'onglet "Gérer les Autorisations" du compte personnel, le client peut modifier ou révoquer les consentements précédents, notamment ceux donnés dans le but de recevoir des campagnes publicitaires, des newsletters et d'autres communications individualisées qui visent à optimiser la relation entre PROZIS et le client ou l'expérience de navigation ("custom experience").

Afin de garantir le droit à retirer le consentement et à la limitation temporelle du traitement des données personnelles, PROZIS met à la disposition du client l'accès à l'historique des actions de gestion des permissions dans l'onglet "Gérer les Autorisations" de l'espace personnel, dans l'option Historique d'Autorisations.

2.6. Modifications à la Politique de Confidentialité et Contacts

2.6.1. Toute modification effectuée à la présente Politique de Confidentialité et de Protection des Données sera publiée sur le site de PROZIS, toutes les versions antérieures à la présente étant disponibles ici.

2.6.2. Au sens du RGPD, la société commerciale Prozis.com, S.A., personne morale avec le numéro 506806693, dont le siège se situe à Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, est le Responsable pour les Traitements des Données Personnelles.

2.6.3. Les irrégularités, situations de manquement et toute restriction en matière de sécurité dans le traitement des données personnelles doivent être transmises immédiatement au Responsable du traitement des données de PROZIS en envoyant un e-mail à : dpo@prozis.com.