

# 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 et de Protection des Données. La nouvelle version de ces textes entrera en vigueur 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](http://www.prozis.com) et la Politique de Confidentialité et de Protection des Données présentés par la société commerciale Prozis.com, S.A., NIF 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 via la boutique en ligne [www.prozis.com](http://www.prozis.com) supposent que le client accepte les Conditions Générales de Vente, qui sont établies dans le respect de la législation applicable au secteur du commerce électronique en général, ainsi que des règles applicables en matière de qualité et de sécurité des aliments et en matière d'environnement. PROZIS se réserve, toutefois, le droit de modifier ces Conditions Générales de Vente sans préavis, en s'engageant à publier sur ce site quelque modification. PROZIS n'assumera aucune responsabilité pour quelque 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 16 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 à caractère personnel** - informations relatives à la personne physique identifiée ou identifiable, c'est-à-dire la « personne concernée », qui peut être identifiée directement ou indirectement par référence à un identifiant (par exemple: nom, numéro d'identification, adresse électronique, 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, étant sous licence et protégés par des lois et des 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 la limitation, l'effacement ou la destruction.

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

Pseudonymisation - le traitement des données personnelles est effectué, dans la mesure du possible, de manière à ce qu'elles ne puissent être associées à une personne spécifique sans l'utilisation d'informations supplémentaires. Ces informations supplémentaires apparaissent séparément et font l'objet de mesures techniques et organisationnelles qui garantissent que les données personnelles ne sont pas attribuées à une personne physique identifiée ou identifiable.

Site web - site web [www.prozis.com](http://www.prozis.com), titré et géré par l'entreprise PROZIS.COM, S.A. dans le but de promouvoir et de vendre les produits de cette boutique en ligne. La sécurité et le fonctionnement du site web ainsi que le traitement informatique des commandes sont assurés par la société PROZIS.TECH, S.A., NIF PT504276638. L'organisation logistique des ventes respectives est assurée par la société VERYFEX, S.A., NIF PT509838057. La gestion financière des opérations est assurée par la société PROZIS.GROUP, S.A., NIF PT509423272. Avec chacune de ces sociétés, qui font partie du même groupe d'entreprises que la société responsable du traitement des données, les contrats de prestation de services nécessaires ont été signés, dans lesquels ont été incluses les réglementations sur la confidentialité et la protection des données personnelles traitées dans ce domaine.

Adresse physique de l'établissement commercial - le siège social de la société commerciale PROZIS.COM, S.A., situé dans la Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugal, étant l'adresse à laquelle le consommateur doit envoyer toute réclamation écrite.

## **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**

### **1.1 - 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.

## **Conditions et modes 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.

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

### **Carte de Crédit**

Il est possible pour le client d'utiliser une carte de crédit et de profiter des liquidités et des conditions de paiement offertes par la banque concernée.

Est-il sûr d'effectuer un paiement en ligne avec ma carte de crédit ?

Toutes les transactions sur notre site web sont sécurisées.

PROZIS utilise un mécanisme sophistiqué pour détecter et prévenir les actions des indicateurs de fraude. Grâce à cette solution, il est possible de vérifier l'authenticité des paiements effectués en ligne, tout en préservant 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 le logiciel client et notre serveur afin qu'elles ne puissent pas être interceptées. En tant que tel, PROZIS se réserve le droit de refuser de payer une commande si la transaction respective est considérée comme illicite. Toute activité jugée illégale doit être immédiatement signalée aux autorités compétentes.

### **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 « Acheter », le client est redirigé vers la plate-forme de paiement Redunivre, 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.

**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.

### **Virement Bancaire**

Dans le cas où le client préfère effectuer le paiement après avoir enregistré sa commande, l'option de virement bancaire est disponible afin qu'il puisse payer la commande plus tard. L'envoi du colis ne sera possible qu'une fois le virement effectué et après que nous ayons obtenu confirmation de la part de notre banque que le paiement est disponible sur notre compte.

Nos coordonnées bancaires sont les suivantes:

Banque: CGD

Titulaire du compte: ONSALESIT, SA

RIB: 12619 00001 42682701014 07

IBAN: FR76 1261 9000 0142 6827 0101 407

BIC/SWIFT: CGDIFRPP

Pays: France

Il est fortement recommandé d'indiquer le numéro de commande de référence sur le virement bancaire et d'envoyer une preuve de paiement à notre Service Clients pour que l'identification du paiement et le traitement de la commande soient plus rapides.

Les éventuels frais bancaires réclamés par la banque du client sont à sa charge.

Les produits sont mis en attente pendant 6 jours. Si le paiement n'a pas été reçu par Prozis pendant cette période de temps, la commande sera automatiquement annulée.

## Annulation de la commande

Le client ne peut annuler sa commande qu'avant le paiement et le traitement de celle-ci. Dans ce cas, l'annulation doit être demandée en choisissant l'option « Commandes », disponible dans l'espace personnel du compte client. Pour ce faire, le client doit sélectionner la commande qu'il souhaite annuler et cliquer sur le bouton « Annulation de la commande ». Une fois la commande annulée, un message demandant la confirmation de cette finalité 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.**

## 1.2. 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 lien hypertexte qui permettra de suivre la commande sur le site du transporteur. Le client peut également avoir accès à cet lien hypertexte 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 le lien hypertexte 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 propose des services de livraison réguliers, qui sont soumis aux procédures propres des transporteurs, notamment en ce qui concerne les informations personnelles du client nécessaires à la réalisation de la 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 d'une modification des conditions de service fournies par les transporteurs, car PROZIS n'est tenue que de s'assurer que les procédures des transporteurs pour chaque processus de livraison sont pleinement conformes aux conditions générales en vigueur au moment de l'achat du client. La spécificité de certaines gammes de produits peut justifier l'établissement d'un prix minimum d'achat, qui sera toujours affiché à la dernière étape du processus de commande. Avant de commander des produits surgelés, le client doit prendre connaissance des conditions particulières de transport et de manutention de la commande, car la réfrigération de ces produits est assurée par leur distribution dans des glacières contenant de la neige carbonique. À titre d'exemple, les mesures de sécurité pour le transport et la manutention des produits congelés sont les suivantes : (i) le transport doit être effectué dans un compartiment séparé et isolé du conducteur ; (ii) la boîte ne doit pas être laissée à l'intérieur du véhicule pendant de longues périodes ; (iii) la boîte doit être tenue hors de portée des enfants ; (iv) la boîte doit rester dans un endroit ventilé ; (v) le produit doit être conservé dans un récipient approprié et ventilé ; (vi) la neige carbonique ne doit jamais être utilisée ou stockée dans des espaces réduits, des sous-sols ou des entrepôts sans ventilation ; (vii) la neige carbonique ne doit être manipulée qu'avec des gants isolants ou des outils appropriés (par exemple, une pince) ; (viii) la neige carbonique ne doit pas être utilisée ou stockée dans de petits espaces, des sous-sols ou des entrepôts sans ventilation, (ix) l'ingestion de neige carbonique et/ou le contact avec la peau sont extrêmement dangereux.

**Remarque : Les règles susmentionnées doivent être respectées chaque fois qu'un produit surgelé est ajouté à une commande, même si aucune condition spéciale de transport ou de manutention n'est applicable aux autres produits de la commande, étant donné que le(s) produit(s) surgelé(s) fait(font) partie d'une commande unique contenant tous les produits.**

Ainsi, les options de livraison disponibles dépendront du type de produit à livrer, de l'adresse de destination, du mode de livraison (à domicile ou en point de retrait), voire, lorsque l'option de service 24 Max est sélectionnée au moment de la validation du mode de paiement. Tout retard de livraison prévu, ainsi que d'autres contraintes éventuelles ou toute remarque pertinente au moment de la conclusion du processus d'achat, feront l'objet d'une note d'information dans les options de livraison affichées dans l'onglet « Modes de livraison ».

**Remarque : Les délais de livraison, calculés à partir de la date effective de la commande, sont purement indicatifs et ne peuvent s'appliquer qu'en l'absence de contraintes physiques ou structurelles (p.ex., une adresse erronée ou des événements de force majeure tels que des grèves, des correspondances manquées, des conditions météorologiques extrêmes, etc.) Une exception est également faite pour toutes les situations où il existe un volume exceptionnel de commandes, comme pendant les périodes de fêtes ou en cas de campagnes promotionnelles, ainsi que pour toutes les situations qui peuvent entraver un service de livraison normal.**

Le client peut donc recevoir sa commande à l'adresse de son choix (à l'exception des boîtes postales). Pour ce faire, il lui suffit d'indiquer une adresse où il sera présent de 9h à 19h le jour prévu pour la livraison. Le transporteur choisi tentera de livrer la commande à l'adresse choisie.

**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 transporteur.**

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. Pour cette raison, il est fortement recommandé au client de toujours s'assurer que l'adresse de livraison indiquée au moment de la commande est correcte et complète. Une fois la commande passée, il n'est plus possible de modifier l'adresse de livraison ou les informations de facturation fournies. En revanche, si le client choisit de retirer sa commande dans un point de retrait, son retrait sera soumis à un délai d'au moins sept jours, qui est déterminé et confirmé par le transporteur sélectionné par le biais d'un SMS directement envoyé au client. À défaut de retrait, la commande sera retournée à PROZIS.

**Remarque : Dans les deux cas, et pour respecter les procédures d'organisation et de distribution des transporteurs, les données d'identification du destinataire seront imprimées sur une étiquette qui sera placée à l'extérieur de la boîte d'expédition. Comme il s'agit d'informations personnelles des clients, il est recommandé de détruire ou d'effacer ces informations afin d'éviter qu'elles ne soient accessibles à des tiers une fois la boîte envoyée au recyclage.**

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

- poids réel ou volumétrique (le plus élevé des deux)
- montant total de la commande\*
- gamme de produits\*\*
- adresse de livraison
- prix des transporteurs, qui font l'objet de mises à jour régulières

Les frais de port sont automatiquement mis à jour au fur et à mesure que les produits sont ajoutés au panier. Ces conditions d'achat spécifiques sont clairement identifiées au cours du processus de commande et immédiatement avant la confirmation de l'achat. \* L'offre des frais de port à partir d'un certain montant minimum ne s'applique qu'aux situations où l'adresse de livraison est située en France métropolitaine, à l'exception des livraisons en Corse et à Monaco. \*\* Les commandes de produits surgelés sont soumises à un montant minimum d'achat et au paiement de l'emballage de transport pour les commandes de faible valeur. Ces conditions d'achat sont clairement identifiées au cours du processus de commande et immédiatement avant la confirmation de la commande.

## Remboursement des frais de port

Le remboursement des frais de port peut avoir lieu dans trois situations différentes : 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 collaborateur du service clients de PROZIS chargé des retours et des remboursements prendra contact avec le client afin de confirmer son droit au remboursement et de lui apporter toute précision complémentaire à ce sujet. ii) Erreur dans le(s) produit(s) expédié(s) ou envoi d'un(de) produit(s) défectueux : le client sera remboursé intégralement de tout montant payé pour la livraison uniquement si l'erreur ou le défaut concerne tous les produits expédiés. Pour plus d'informations, voir la section 1.5 ci-dessous. iii) Droit de rétractation : conformément aux articles 9 et 11 de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011, applicable aux contrats à distance et aux contrats hors établissement, dans un délai de 14 jours calendaires sans indication de motif. Le délai d'exercice du droit de rétractation expire 14 jours à compter du lendemain du jour où le client, ou un tiers autre que le transporteur et autorisé par le client, prend physiquement possession des produits. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer PROZIS de sa décision de se rétracter par déclaration envoyée par courrier à PROZIS - Rua do Cais, No. 198, Fontarcada, 4830-345 Póvoa de Lanhoso, Portugal, qui doit être précédée d'un message au Service Client, disponible sur [www.prozis.com](http://www.prozis.com). Le numéro de commande et la description ou la référence du/des produit(s) à retourner doivent être clairement communiqués, ainsi que la forme prévue de remboursement du montant payé. Le client peut utiliser le formulaire de rétractation électronique disponible **ici**, ou, à défaut, télécharger la version papier du formulaire **ici**, mais ce n'est pas obligatoire. Pour respecter le délai de rétractation, le client doit envoyer cette communication

concernant l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation, comme décrit ci-dessous. Les procédures prévues dans l'annexe de ce document et les dispositions du point 1.3 (Retours) s'appliquent à l'exercice de ce droit de rétractation. Dans ce contexte, PROZIS remboursera intégralement le montant que le client a payé pour la livraison, à l'exception : a) des frais supplémentaires résultant du choix d'un type de livraison autre que la livraison standard la moins chère fournie par nous ; b) des frais de retour résultant de l'exercice du droit de rétractation. Dans les deux cas, les frais de retour à l'entrepôt sont à la charge du client. Dans les 24 heures, PROZIS accusera réception de l'intention de résilier le contrat. Le remboursement sera effectué sans retard injustifié et dans les 14 jours suivant la réception du ou des articles retournés dans l'entrepôt de PROZIS avec un préavis. PROZIS communiquera au client un accusé de réception de cette rétractation dans les 24 heures.

**Remarque : PROZIS remboursera le coût des produits en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf s'il en a été expressément convenu autrement avec le consommateur. Quoi qu'il en soit, le remboursement du montant payé pour la livraison n'entraîne pas de frais pour le client.**

## Autres procédures applicables

Le client peut choisir un coupon de remboursement pour une prochaine commande au lieu d'un remboursement par le moyen de paiement original. Ce coupon sera valable pendant 12 mois à compter de sa date d'émission, après quoi aucun autre 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 exprès du client, cette réclamation peut être adressée au transporteur pour justifier la situation causée par la non-livraison.

### 1.3. 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 restituer a été acheté dans le cadre d'une campagne promotionnelle et, par conséquent, a bénéficié d'une offre de produit, ces deux articles doivent être restitués. 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 des packs complets 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 – Centro Logístico**  
Rua do Cais n.º 198, Fontarcada, 4830-345 Póvoa de Lanhoso, Portugal.

Les produits incomplets, endommagés ou rayés, les produits sans leur emballage et/ou étiquette d'origine, ou les produits avec des preuves d'utilisation, ne seront pas acceptés. Ne seront pas non plus acceptés : le retour de produits-offres ou de produits obtenus par conversion de ProzisPoints ; le retour de produits dont la durée de conservation est inférieure à un mois ; les sous-vêtements, maillots de bain, produits de soins personnels ainsi que d'autres articles dont l'utilisation implique ou entre en contact direct avec la peau ne seront pas non plus acceptés. En raison de leur nature, le retour des cartes cadeaux Prozis ne sera pas non plus accepté. Ainsi, PROZIS se réserve le droit d'évaluer l'état de l'emballage des produits, décidant d'accepter ou non le retour des articles s'il s'avère que l'emballage respectif n'est pas intact. En raison de leur nature, le retour des cartes-cadeaux Prozis et/ou des produits surgelés ne sera pas non plus accepté. La non-acceptation d'une commande contenant des produits surgelés, ainsi que sa non-livraison pour des raisons non imputables à Prozis ou au transporteur, entraînera la perte du droit au remboursement du prix payé pour les produits surgelés et des frais connexes, à savoir les frais d'expédition et le coût de l'emballage.

**Remarque: L'absence de l'une des conditions jugées nécessaires pour remettre en vente le produit en stock, à savoir le manuel d'instructions correspondant, dans son état d'origine, entraînera la classification immédiate du produit comme incomplet et, par conséquent, non retournable.**

#### Echanges

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 le client rapidement tout en disposant, à cet effet, d'un délai de 15 jours à compter de la réception, dans l'entrepôt ci-dessus indiqué, de la commande retournée. Si le paiement a été effectué par carte de crédit, le remboursement sera effectué sur la carte de crédit elle-même et se reflétera de manière prévisible sur le relevé bancaire suivant. Si le paiement a été effectué par l'un des autres modes de paiement disponibles au moment de l'achat, lorsque le remboursement ne peut être effectué par le même mode de paiement initial, le client devra fournir les coordonnées du compte bancaire sur lequel le montant à rembourser sera transféré. Toutefois, le client peut choisir d'être remboursé au moyen d'un coupon de réduction, quel que soit le mode de paiement initial. Le coupon sera valable pendant 12 mois à compter de sa date de création. Après cette date, aucun remboursement ne sera possible.

**Remarque: Certains fournisseurs de méthodes de paiement peuvent ne pas autoriser les remboursements via la méthode originale une fois que quelques mois se sont écoulés. Dans ce cas, le client est tenu d'indiquer un compte bancaire national sur lequel le remboursement doit être effectué. A cet effet, le client devra fournir un relevé bancaire sur lequel seront clairement identifiés l'IBAN, le code SWIFT, le nom de la banque, ainsi que le titulaire dudit compte. PROZIS se réserve le droit de ne pas procéder à ces remboursements tant que le client ne remplit pas les conditions nécessaires à la confirmation de la propriété du compte.**

## Frais de retour

Après notification à cet effet et confirmation qu'une erreur s'est glissée dans les articles expédiés ou que des produits défectueux ont été envoyés au client, PROZIS prendra en charge les frais de retour desdits articles via l'enlèvement de ceux-ci à l'adresse de livraison. Pour ce faire et pour toute clarification nécessaire, le Service Clients prendra contact avec le client.

## 1.4. Conditions particulières relatives à la commercialisation des informations sur les produits et au traitement des commandes

Toutes les procédures jugées nécessaires pour garantir que tous les détails, descriptions et prix des produits présentés sur le site sont conformes aux exigences légales applicables sont strictement suivies. Cependant, il peut y avoir des situations où les informations sur les produits, y compris les prix et les campagnes promotionnelles, n'ont pas été correctement publiées. Dans ces cas, PROZIS se réserve le droit de ne pas exécuter les commandes contenant les produits respectifs. Dans le cas où une commande contenant de tels produits a été passée, l'équipe du Service Clients contactera le client afin de 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;
- l'impossibilité d'obtenir l'autorisation de paiement ;
- la commande s'est avérée être frauduleuse.

Tous les produits, campagnes, promotions et offres sont limités au stock effectif disponible et/ou aux unités limitées déterminées pour chaque campagne. - Si la commande est payée par carte de crédit et contient un produit pour lequel il n'y a plus de stock physique, le produit en rupture de stock sera retiré de la commande, et les produits restants seront expédiés de manière à ne pas retarder le processus de livraison. Dans le cas d'un ou plusieurs produits dans un pack, le pack sera retiré intégralement de la commande. Ensuite, le remboursement sera traité sous la forme originale de paiement, comme décrit ci-dessus, et le client sera contacté par l'équipe de support client afin de communiquer le changement de commande et la confirmation que la demande de remboursement a déjà été mise en œuvre. Dans le cas où la commande contient un produit pour lequel il n'y a plus de stock disponible et que ce produit a été échangé contre des ProzisPoints, ce produit sera retiré de la commande et les produits restants seront expédiés afin de ne pas retarder le processus de livraison. En conséquence, les ProzisPoints correspondants seront immédiatement remboursés sur le compte du client. Le client sera également informé de la modification et du remboursement 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 ce document - est détectée suite à une erreur informatique dans la création de la commande, à l'une de ses étapes, et associée à des problèmes logistiques. La même prérogative a lieu à la suite de la reconnaissance ou de l'imposition, par toute autorité compétente, d'une restriction ou d'une limitation de la vente des produits.

## Prozis Gift Cards

L'achat de Prozis Gift Cards présuppose l'acceptation des conditions d'utilisation indiquées dans l'onglet Description des pages de chacun de ces types d'articles, ainsi que des conditions d'utilisation suivantes : - Ces articles sont valables pendant douze (12) mois à compter de la date d'achat, que les codes d'activation respectifs soient ou non transmis immédiatement au destinataire prévu. - Compte tenu de la nature de ces articles, et comme indiqué ci-dessus, ils ne sont pas non plus échangeables ou retournables car ils ont été conçus pour être utilisés par un bénéficiaire tiers à qui l'acheteur les offre. Ce tiers bénéficiaire, s'il le souhaite, peut les utiliser avec d'autres Cartes Cadeaux Prozis qu'il aurait reçues, pour autant que l'achat soit réalisé et payé dans le délai d'expiration et la limite d'utilisation respectif: Prozis Gift Card - utilisations illimitées. - Comme ces articles sont équivalents à des bons de crédit de compte, aucun code de réduction ou de campagne promotionnelle ne peut être appliqué à leur achat, car les campagnes promotionnelles sont, par définition, uniquement applicables aux produits Prozis et non aux articles de cette nature. Par conséquent, lors de l'achat de Prozis Gift Cards en ligne, les

clients ne peuvent utiliser que le crédit de compte préalablement accumulé. - L'utilisation de ces articles, par le bénéficiaire respectif, s'opère par l'application des codes de chaque Prozis Gift Card à un achat donné. Le montant total de ces crédits sera déduit du montant final à payer pour ce même achat.

**Attention: PROZIS peut modifier les prix sans préavis.**

## Informations complémentaires

PROZIS peut modifier les prix sans préavis. Les paiements sont toujours effectués en euros, même lorsque les prix sont affichés dans d'autres devises. Certaines entités bancaires peuvent appliquer des taux de change. PROZIS n'est absolument pas au courant de ce fait et n'assume aucune responsabilité à cet égard. 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, courriers électroniques, services et autres contenus proposés par tout lien hypertexte, sont fournis à titre d'information uniquement et sous une forme résumée ou agrégée. Ces informations ne sont pas destinées à remplacer les conseils du médecin ou d'un autre professionnel de la 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. Le client ne doit 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. Le client doit toujours consulter son médecin ou son 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 nutritionnel, 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 sensiblement de la façon dont d'autres personnes peuvent réagir au même produit. Sauf indication contraire sur la page, PROZIS ne sponsorise aucun produit ou service spécifique offert, annoncé ou vendu sur ou par le biais de cette page, y compris, sans limitation, tout produit ou service offert, annoncé ou vendu sur ou par le biais de tout 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 pages web, y compris, mais sans s'y limiter, les hyperliens ou les pages qui y sont liées, peuvent contenir du matériel ou des informations que certaines personnes peuvent trouver inappropriés ou offensants, inexacts, faux, erronés ou trompeurs, diffamatoires ou calomnieux, qui enfreignent les droits de tiers ou sont autrement illégaux. PROZIS déclare expressément qu'elle ne peut être tenue responsable du contenu, de la légalité, de la décence ou de l'exactitude de toute information et de tout produit ou service présenté sur tout lien hypertexte ou toute page ayant un lien hypertexte avec elle. Les déclarations figurant sur le site n'ont pas été examinées par l'autorité locale responsable de la sécurité alimentaire.

### 1.5. Garantie

L'accès à des biens et services correspondant à ceux contractés et avec la garantie de bon fonctionnement étant l'un des droits fondamentaux des consommateurs, PROZIS assurera, dans les cas qui s'avèrent légitimes et pendant une période de 36 mois à compter de la date de livraison (sauf pour les biens périssables), l'une des solutions indiquées ci-dessous, sans préjudice du droit de refus que le client pourra exercer en cas de défaut de conformité vérifié jusqu'au 30<sup>ème</sup> jour après la livraison du bien:

- La réparation du bien endommagé, en assurant le bon fonctionnement et/ou la qualité finale;
- échange du bien contre un bien équivalent;
- L'échange du bien contre un bien similaire, en ce qui concerne ses caractéristiques et sa destination, pour autant que cela soit convenu avec le client;
- Résiliation du contrat et remboursement consécutif.

L'exercice du droit à la garantie par le client aura toujours lieu après la présentation de la réclamation au Service Clients et la restitution du produit endommagé ou du produit non conforme, dont les frais sont à la charge de Prozis. Le Service Clients procédera à une inspection de l'article afin de confirmer le droit effectif du client à l'appel en garantie, à l'exclusion de toute situation avérée résultant, entre autres:

- D'un abus, d'un dommage intentionnel ou d'une négligence de la part du client;
- D'une usure normale du produit, pour autant qu'elle ne se situe pas dans les niveaux attendus pour celui-ci, tels que déclarés par le fabricant;
- De l'incapacité de prouver le dysfonctionnement ou le défaut indiqué par le client ;
- De toutes les situations qui sont détectées comme des tentatives de fraude.

Après inspection du produit reçu, le client sera informé de la décision concernant sa demande. Si le droit du client à faire appel à la garantie est confirmé, PROZIS réparera, remplacera ou remboursera l'article dans les meilleurs délais, jusqu'à un maximum de 30 jours à compter de la notification de la non-conformité du produit. Ce délai ne commence à courir que le jour de la réception du produit dans les locaux de PROZIS, si le client est responsable du fait que le produit n'a pas été retiré à la date proposée par PROZIS. 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. Ces dispositions sont sans préjudice de tout droit du consommateur, découlant directement de la loi en vigueur.

**Attention: Afin de déclencher un recours en garantie, le client doit conserver l'emballage d'origine, ainsi que le matériel d'emballage fourni, pendant une période minimale de deux ans (ou pendant une période équivalente à la durée de l'extension de garantie).**

Si Prozis collecte le produit, le client doit s'assurer qu'il est correctement emballé, à la fois en termes d'étanchéité et d'isolation des autres surfaces de contact et/ou de l'humidité pendant le transport. Pour ce faire, le client doit : (i) placer le produit dans l'emballage d'origine, en veillant à ce que cet emballage soit correctement emballé ; (ii) emballer le produit avec l'emballage d'origine dans un second emballage pour le transport. Le Service Clients sera toujours disponible pour fournir toute clarification et/ou suggestion d'emballage avant l'expédition ou la collecte du ou des produits en question.

## **1.7 - Règlement alternatif des litiges**

En cas de litige, le consommateur peut recourir aux entités de résolution des litiges de consommation en ligne identifiées sur le site web: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

## **1.8 - 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 15000 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 €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 et 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 15000 ProzisPoints peut être utilisé par commande.

## **1.9 - Programme de fidélité Golden Club**

### **Programme de fidélité**

1. Prozis a conçu un programme, appelé Golden Club, destiné à des clients sélectionnés, grâce auquel ils peuvent acheter des produits figurant sur une liste établie par la société à un prix spécial de 10 % de leur prix de vente au détail initial, en souscrivant à un programme de fidélité. 2. Le programme de fidélité implique le paiement de 12 mensualités égales et successives, qui varient en fonction du produit acheté, à partir du mois suivant le mois d'achat, par prélèvement automatique sur la carte de crédit. 3. Les mensualités sont convertibles à 100% en crédit pour l'achat de produits dans la boutique [www.prozis.com](http://www.prozis.com), dans les conditions suivantes :

- Chaque paiement mensuel génère un coupon de crédit, qui peut être utilisé par le client pendant une période maximale de 90 jours, après quoi le coupon expire et le client perd le crédit ;
- Les coupons de crédit du programme sont cumulables entre eux, mais pas avec d'autres coupons promotionnels.

4. Les clients peuvent effectuer plusieurs achats dans le cadre du programme Golden Club, la limite étant librement fixée par Prozis. 5. En cas de manquement au programme de fidélité, Prozis facturera l'intégralité du prix du ou des produits ayant donné lieu à la souscription du programme Golden Club, et le manquement relatif à l'achat d'un produit détermine le manquement relatif aux autres achats dont le paiement est encore en cours. 6. En achetant un produit dans le cadre du programme visé au numéro précédent, le client déclare qu'il accepte de s'abonner automatiquement au programme de fidélité Golden Club, ne pouvant ajouter des produits au panier dans ce mode qu'après avoir cliqué sur l'option « Achetez pour seulement (...) et commence l'abonnement au Golden Club ». 7. Pour chaque produit acheté à l'abri du Golden Club, dans la même commande ou dans des commandes différentes, un code ID d'abonnement sera créé, de sorte que chaque abonnement sera traité séparément, bien que les frais mensuels respectifs soient facturés conjointement. 8. Les présentes conditions générales du Golden Club sont insérées dans les autres conditions de vente de la boutique en ligne, auxquelles le client déclare également adhérer.

## **II - Politique de Confidentialité et de Protection des Données**

### **2.1 Introduction**

La navigation sur le site Web de PROZIS et le registre comme client de la boutique 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 Clients, PROZIS vise à promouvoir une communication plus claire et objective des fins sous-jacentes au traitement des données à caractère personnel 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 délimité par le contenu de la relation commerciale à établir entre la personne concernée et PROZIS. 2.2 Types de données à caractère personnel collectées

En termes généraux, les données à caractère personnel 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 à caractère personnel

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 à caractère personnel du client; celles-ci ne seront jamais rendues disponibles à des tiers sans la connaissance ou le consentement de la personne concernée, 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 à caractère personnel seront effacées définitivement, à l'exception des données nécessaires au respect des obligations légales et qui seront archivées 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. D'autres informations sur l'expérience du client peuvent également être recueillies sur le site dans le seul but d'améliorer le service au client. Toutefois, cela ne se fera qu'après confirmation de la connaissance de la personne concernée respectif ou, le cas échéant, la collecte de son consentement exprès, notamment en ce qui concerne les services et fonctionnalités mis à disposition par PROZIS à travers le site web ou toute application dont il est propriétaire. Afin d'évaluer et de certifier la qualité du service et l'efficacité de la réponse de PROZIS, les informations pertinentes seront partagées avec des entités spécialisées dans ce domaine, notamment avec la société Trustpilot A/S. La conclusion de l'enregistrement du client déclenchera une confirmation d'enregistrement vers l'adresse e-mail que le client a associé 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 à caractère personnel collectées? Les données à caractère personnel 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 », à 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 le client, de sa propre initiative, contacte PROZIS afin d'obtenir des informations, concernant les produits, les procédures d'achat, l'état de la commande ou pour signaler toute situation liée au site ou à tout service fourni, PROZIS peut avoir besoin de collecter des données personnelles supplémentaires à des fins diverses, qui seront spécifiquement communiquées dans ce cas, mais qui peuvent généralement relever des circonstances de confirmation de l'identité du client et du but du contact. Afin de s'assurer que le contact est effectivement établi par la personne concernée, PROZIS a mis en place des mesures visant à renforcer l'identité de l'appelant, notamment dans les cas où le contact est établi 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 Clients 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 Clients, 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 à caractère personnel 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 Clients fourni sera enregistrée. Ce registre n'impliquera pas l'archive de quelque 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 à caractère personnel 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:

**Essentiels** – 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: **Persistents** – conservés 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 de partenaires ou réseaux sociaux sans enregistrement des données à caractère personnel ou de profils d'utilisateurs, ce qui n'implique pas la transmission de données à caractère personnel 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. Pour vérifier les cookies actifs lors de chaque session de navigation, consultez la Déclaration relative aux cookies disponible dans l'onglet latéral.

#### 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 à caractère personnel à l'onglet «Gérer les Autorisations» de son espace client. Le traitement des données à caractère personnel 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, le client décide 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 à caractère personnel 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 la personne concernée respectif. Cela veut dire également que les données ne seront pas transmises à quelconque tierce partie sans la connaissance et/ou le consentement la personne concernée dans les cas où PROZIS soit légalement tenu 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 de la personne concernée**

#### **2.5.1. Droit à l'information et à l'Accès aux données à caractère personnel**

à tout moment, le client peut solliciter les informations sur les données à caractère personnel conservées, que ce soit par rapport à la catégorie des données à caractère personnel 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, du délégué à 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 la personne concernée 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'effacement des données à caractère personnel**

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](mailto:dpo@prozis.com) ou par lettre recommandée envoyée au Responsable du Traitement des Données: PROZIS.COM, S.A. | Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugal. Cette même procédure devra être suivie si le client souhaite exercer son droit à l'effacement des données à caractère personnel. Dans les deux cas, le client recevra, par la même voie, la confirmation de réponse en conformité à sa demande.

#### **2.5.3 Droit à la limitation du traitement, droit d'opposition et et droit de retirer le consentement préalable**

Afin de renforcer le principe de transparence dans le traitement des données personnelles et les communications avec le client, PROZIS permet au client de modifier à tout moment les autorisations de traitement des données accordées pour chacune des finalités indiquées. Grâce aux fonctionnalités d'opt-in et d'opt-out mises à disposition pour activer et désactiver les autorisations accordées, à l'onglet « Gérer les Autorisations » du compte personnel du client, le client peut modifier ou révoquer les autorisations précédentes, à savoir celles prévues pour recevoir des campagnes publicitaires, des newsletters et autres communications individualisées, y compris la définition de profils, qui visent à optimiser la relation PROZIS - Client ou l'expérience de navigation (expérience personnalisée),

ainsi que le traitement des données par des tiers, partenaires de PROZIS, dans l'exécution de l'une des fonctionnalités mises à disposition à la demande du client.

## **2.6. Application Subsidaire**

Ce texte régleme toutes les questions relatives à la vie privée et à la protection des données personnelles traitées dans le cadre de l'utilisation des applications et autres fonctionnalités mises à disposition par PROZIS, qu'elles soient accessibles par un lien hypertexte sur le site web ou sur toute autre plateforme appartenant à PROZIS, et est directement et subsidiairement applicable à toutes les situations qui ne sont pas spécifiquement réglementées.

## **2.7. Modifications à la Politique de Confidentialité et Contacts**

2.7.1. Toute modification effectuée à la présente Politique de Confidentialité et de Protection des Données sera publiée sur le site de PROZIS; toutes les versions, avant celle-ci, étant disponibles à la demande expresse du client.

2.7.2. Au sens du RGPD, la société commerciale PROZIS.COM, S.A., personne morale avec le NIF PT506806693, dont le siège se situe à Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugal, est le Responsable du Traitement des Données.

2.7.3. Les irrégularités, situations de manquement et toute restriction en matière de sécurité dans le traitement des données à caractère personnel doivent être transmises immédiatement au Délégué à la Protection des Données de PROZIS en envoyant un e-mail à: [dpo@prozis.com](mailto:dpo@prozis.com).