AGB

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 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 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 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 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, 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

The ordering and purchasing process is only possible once a customer account has been created and/or the customer has logged in to the online store. Following this, the various steps of the ordering process should be followed, allowing for the registration of said purchase.

Payment Terms and Methods

Upon completion of the ordering process in the customer’s personal account, the purchase will be registered, and the customer will have a payment deadline, which will be indicated in the selected payment method. Once this deadline expires, and if payment has not yet been confirmed, the order will be cancelled. Some payment methods allow for the storage of information necessary for payment. However, if so, no customer personal data will be stored, meaning any data management should be handled directly with the service provider. Exceptions should be made for situations where the service provider allows personal data management to be handled directly on our website. In this case, whenever in compliance with the applicable legal provisions, any provider instructions will be followed, especially when it comes to the protection of personal data. In either case, no payment information provided by the customer will be stored unless the customer has previously agreed to it and given their express consent.

PROZIS offers several payment methods for purchases made through the online store:

Credit card

The use of this payment method entails presupposes, at least until the moment of purchase, the indication of the

card’s sixteen digits and the three digits of the security code (CCV), its expiry date and the name of its holder, which must correspond to the name of the account holder or to the name of one of the members of his household. If these conditions are not met, the customer may be asked to provide additional details in order to comply with fraud detection and security control procedures.

Is it safe to make an online payment using my credit card?

All transactions on our website are secure. PROZIS uses a sophisticated fraud detection and prevention mechanism. Thanks to this solution, it is possible to confirm the authenticity of payments made online, simultaneously ensuring the integrity and security of the customer's data as well as their identity. This security is enabled by Secure Sockets Layer (SSL) technology, which encrypts communications between the customer's software and our server so that communications cannot be intercepted. Therefore, PROZIS reserves the right to refuse the payment of an order if the transaction is found to be unlawful. Any and all activities deemed illegal will be immediately reported to the competent authorities.

3D Secure

3D Secure is a communication protocol designed to improve the security of online payments and enable the authentication of the credit card user by the bank that issued it. Following payment to an online store, a process is triggered to verify if the card used is valid. Should the credit card be considered valid, security systems associated with the 3D Secure protocol check the customer’s identity, resorting to the credit card issuing bank in real-time, which, in turn, validates the customer's identity and confirms that the card being used is legitimate. This aims to protect credit card holders by reducing the likelihood of fraudulent use of their cards, ensuring greater effectiveness of the transaction. This protocol is used by Visa under the name "Verified By Visa" and by Mastercard under the name "Secure Code."

How are credit card payments processed?

After selecting the credit card payment option and clicking "Buy" on the last stage of the purchase process, the customer will be redirected to the Redunicre webpage where credit card details—credit card number, expiration date, security code—must be entered. Following this, the customer must click the "I validate my payment" button to complete the transaction. If payment is declined, there will be an error message in the shopping cart window. If so, trying again is recommended. However, if the problem persists, we recommend contacting the bank or the credit card issuing entity for further information. Once paid, the amount will be debited from the customer's credit card account. If, for any reason, the order needs to be fully or partially canceled, the amount will be refunded within five working days. This transaction will be displayed on the customer's credit card statement within two business days from the refund date.

Please note: Payments are always made in euros, even when prices are displayed in other currencies. Some banking entities may charge exchange rates. PROZIS is totally unaware of this fact and therefore takes no responsibility for it.

According to country, PROZIS may offer other payment methods, whose descriptions will be made available by Customer Service upon request: PayPal SEPA bank transfers Instant bank transfers Deferred payment Mobile payment

Please note: Due to current economic conditions and recent international constraints, all payment methods may not be available at the same time. For this reason, the identification and conditions of use of each payment method available are published at the last step of the order process, immediately before confirmation. These conditions will, as such, only be valid for that specific purchase, considering, for this purpose and whenever applicable, their validity.

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

Once the order has been shipped, the customer will receive a confirmation email with their invoice, the assigned shipping number and a link that will allow the tracking of the order on the carrier's website. The customer may also have access to that link by logging in to their account and clicking on the "Orders" tab, available on the sign-in page, and by accessing the "Help" icon on the site header bar, after the "Track Order" option. Either way, the customer will be given all information about their order, including the abovementioned link. Attempting to track the order online after receiving the shipment confirmation email may not return any results. Shipping information may take up to 24 hours from shipment receipt to be updated on the carrier's website without liability to PROZIS. Orders are delivered from Monday to Friday, except for local or public holidays, at the address indicated by the customer when placing the orders.

Delivery Services

PROZIS provides regular delivery services, which are subject to the carriers' own procedures, especially regarding the customer's personal information required to complete the delivery, shipping methods, delivery delays, costs and constraints associated with the requirements of the orders to be delivered and with the procedures related to the validation of the recipient's identity (or of the identity of a third person acting on their behalf). PROZIS cannot be held responsible for any change of the carriers' service conditions, since PROZIS is only obliged to assure that the carriers' procedures for every delivery process fully comply with the terms and conditions in force at the time of the customer's purchase. The specificity of some product ranges may justify establishing a minimum purchase price, which will always be displayed at the last stage of the ordering process. Before ordering frozen products, the customer must be aware of the order's special transportation and handling conditions, since the refrigeration of such products is ensured by distributing them in cool boxes containing dry ice. By way of example, the following safety measures for transportation and handling of frozen products are the following: (i) transportation must be carried out in a compartment that is separate and isolated from the driver; (ii) the box must not be left inside the vehicle for long periods of time; iii) the box must be kept out of the reach of children; iv) the box must remain in a ventilated place; v) the product must be kept in an appropriate and ventilated container; vi) dry ice must never be used or stored in small areas, basements, or storerooms without ventilation; vii) dry ice must only be handled with insulating gloves or appropriate tools (e.g., tweezers); viii) the ingestion of dry ice and/or skin contact with dry ice is extremely dangerous.

Please note: The abovementioned rules must be observed whenever any frozen product is added to an order, even if no special transportation or handling conditions are applicable to the remaining products of the order since the frozen product(s) cool box will be part of a single order containing all products.

As such, the available shipping options will depend on the type of product to be delivered, the destination address, the shipping method (home delivery or pick-up point collection), or even, whenever the 24 Max service option is selected, the time of payment method validation. Any expected delivery delay, as well as other possible constraints or any relevant remarks at the time of purchase process completion, will be featured as an informative note on the delivery options displayed in the "Shipping methods" tab.

Please note: Delivery times, counted from the effective order date, are merely indicative and can only be applicable whenever there are no physical or structural constraints (e.g., an incorrect address or force majeure events such as strikes, missed connections, extreme weather conditions, etc.). An exception is also made for any situations where there is an exceptional order volume, such as during the holidays or in the event of promotional campaigns, as well as for any situations that may hinder a normal delivery service.

The customer may, therefore, receive the order at an address of their choice (with the exception of PO Boxes). To do so, the customer only needs to provide an address where they will be from 9 am to 7 pm on the scheduled delivery date. The chosen carrier will attempt to deliver it to the chosen address.

Please note: It is not possible to choose a specific delivery time since it will be conditioned by the courier route on the day of delivery, which is exclusively set by the carrier.

Indicating an incorrect or incomplete delivery address may result in the order being returned to PROZIS and may lead to additional costs for the customer. As such, it is highly recommended that the customer always make sure that the delivery address indicated at the time of order placement is correct and complete. Once the order has been placed, changing the delivery address or the provided billing information is no longer possible. On the other hand, if the customer chooses to collect the order at a pick-up point, its collection will be subject to a time period of no less than seven days, which is determined and confirmed by the selected carrier via an SMS directly sent to the

customer. If not picked up, the order will be returned to PROZIS.

Please note: On both cases, and to comply with the carriers' organization and distribution procedures, the recipient's identification details will be printed on a label that will be placed on the outside of the box. Because these are the customers' personal information, destroying or erasing this information is recommended so as to avoid third-party access once the box is sent for recycling.

Shipping costs are automatically calculated by the system and may vary according to the following:

- actual or volumetric weight (whichever is higher)
- total order amount*
- product range**;
- delivery address
- carrier prices, which are subject to regular updates

Shipping costs are automatically updated as the products are added to the shopping cart. These specific purchase conditions are clearly identified during the order process and immediately before purchase confirmation. *The offer of shipping costs on orders of a certain minimum amount only applies to situations where the delivery address is located in mainland France, except for deliveries to Corsica and Monaco. **Frozen product orders is subject to a minimum purchase amount and to the payment of the transport packaging in low value orders. These purchase conditions are clearly identified during the order process and immediately before order confirmation.

Reimbursement of shipping costs

There are three possible situations where shipping cost reimbursement may take place: i) Failure to deliver the order for reasons attributable to PROZIS or to the carrier, the customer will be fully reimbursed for any amount paid for delivery. A PROZIS' Customer Service returns and refunds employee will contact the customer in order to confirm their right to reimbursement and to provide any further clarification on this matter. ii) Error in product(s) shipped or shipment of defective product(s): The customer will be reimbursed in full for any amount paid for delivery only if the error or defect occurs in all products shipped. For more information, please see Section 1.5 below. iii) Right of withdrawal from the contract: according to articles 9 and 11 of the Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011, applicable to distance and off-premises contracts within 14 calendar days without giving any reason. The period for exercising the right of withdrawal expires 14 days from the day following the day on which the customer, or a third party other than the carrier and authorized by the customer, takes physical possession of the goods. To exercise their right of withdrawal, the customer must inform PROZIS of their decision to withdraw by statement sent by post to PROZIS - Rua do Cais, No. 198, Fontarcada, 4830-345 Póvoa de Lanhoso, Portugal, which must be preceded by a message to Customer Service, available on www.prozis.com. Order number and description or reference of the product(s) to be returned must be clearly communicated, as well as the intended form of reimbursement of the amount paid. The customer may use the electronic withdrawal form available **here**, or, alternatively, download the physical version of the form **here**, but that is not mandatory. To meet the withdrawal deadline, the customer must send this communication concerning their exercise of the right of withdrawal before the withdrawal period expires as described below. The procedures set out in the Annex to that document and in the provisions of Item 1.3 (Returns) apply to the exercise of this right of withdrawal. In this context, PROZIS will fully reimburse the amount that the customer paid for delivery, with the exception of: a) any supplementary costs resulting from choosing a type of delivery other than the least expensive standard delivery provided by us; b) any return costs as a result of exercising the right of withdrawal. In either case, the customer will bear the cost of returning the items to the warehouse. Within 24 hours, PROZIS will acknowledge receipt of the intention to terminate the contract. Reimbursement will be handled without undue delay and within 14 days of receiving the returned item(s) at the PROZIS warehouse with prior notice. PROZIS will send a confirmation of withdrawal to the customer within 24 hours.

Please note: PROZIS will reimburse product costs using the same payment method used in the initial transaction, unless expressly agreed otherwise with the consumer. Regardless, the customer will not incur any fees as a result of the reimbursement of the amount paid for delivery.

Alternative applicable procedures

The customer may choose a refund coupon for a future order instead of reimbursement using the original payment method. This coupon will be valid for 12 months from its issuing date, after which no other refund will be possible. If the reason for the unsuccessful delivery and return of the order is the responsibility of the carrier, regardless of the payment method chosen, the customer will have to file a written complaint, which will be analyzed by the carrier. Alternatively, and subject to the customer's prior express consent, this complaint can be sent to the carrier as a justification for the situation caused by non-delivery.

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 30ème 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

What are ProzisPoints?

ProzisPoints are points that the customer earns when purchasing any product from PROZIS. Each product has been awarded a certain number of points.

How can I tell how many ProzisPoints I can earn with each product?

You can see the number of ProzisPoints associated with each product on the product page. The number of points is on the right side of the image, next to the price.

What are ProzisPoints for?

ProzisPoints earned with each purchase will be accumulated in the customer's account to be used on future orders without the customer being forced to use them on the following purchase.

Do ProzisPoints have an expiration date?

Yes, ProzisPoints are valid for 12 months from the date of order completion.

How can I exchange my ProzisPoints for offers?

After placing items in the Shopping Cart and proceeding to the "Finalize Order" stage, a page will be displayed informing the customer of the total number of ProzisPoints available in their account. On this page (Stage 1 "Offers"), the customer may choose to spend their ProzisPoints on that order or save them for the next order by selecting the respective option. The customer can select the offers and respective quantities according to the number of ProzisPoints available in their account by clicking on "ADD TO CART". There is a limit of 9000 convertible ProzisPoints per order. After selecting the desired offers, the customer must click on "NEXT STEP" in the bottom right corner of the page.

How can I confirm that products acquired with ProzisPoints will be shipped with the rest of my order?

When checking the products in the Shopping Cart in Stage 4, "Confirmation", the offers obtained by converting ProzisPoints will be marked "FREE" and will, therefore, be shipped at no cost to the customer. If the selected offers do not appear as expected, the customer is advised to repeat the procedure. At the bottom of the page, a box will be displayed indicating how many ProzisPoints have been exchanged for offers and how many ProzisPoints are available for subsequent orders. If the customer removes offers from the Shopping Cart before completing the order, the corresponding ProzisPoints will be refunded.

What is the advantage of accumulating ProzisPoints?

The customer may choose to accumulate ProzisPoints until they have the required number of points to redeem for whatever offer they want. A subsequent ProzisPoints exchange will always require the purchase of at least one product.

How can I earn more ProzisPoints?

Customers can earn more ProzisPoints by commenting on the products they've previously purchased from the online store. For this purpose, the customer must write a brief comment about the product, its features, or its quality, and then select the option "Send", which will represent their explicit, informed, and current consent to the possible publication of said comment. Thus, if the comment follows the internal guidelines established, it will be approved and published on the website. The customer will receive 15 ProzisPoints for each approved comment.

How much is a ProzisPoint worth?

Each ProzisPoint is worth €0.01

Where can I find more detailed information about my ProzisPoints?

You can view your accumulated ProzisPoints and usage history in your PROZIS account. For that purpose, the customer must log in using their login details, go to their personal area, and access their history on the "ProzisPoints" tab. On that page, the customer can check which products have been obtained with ProzisPoints, how many ProzisPoints they have earned with each product and quantity ordered, as well as the total amount of ProzisPoints available and currently being processed.

What does having ProzisPoints "In process" mean?

The meaning varies depending on the payment method selected. If the customer has chosen to pay by any method other than cash on delivery, having ProzisPoints "in process" means that the order where those ProzisPoints have been earned has not yet been shipped and invoiced. The ProzisPoints will be available in the customer account as soon as the order status changes to "Sent".

The products I acquired with ProzisPoints were not included in the order. What happened?

If the customer removes one or more products from the Shopping Cart after having selected products to be acquired in exchange for ProzisPoints, those products will also be removed and the respective ProzisPoints will be refunded. If the selected products have not been included in the order, the customer should check their ProzisPoints history to see if ProzisPoints have been deducted. If they have not, the products may not have been correctly added to the Shopping Cart and, as a consequence, have not been included in the order.

The ProzisPoints that I earned and exchanged for products on a particular order are not displayed in the ProzisPoints history. What happened?

This can happen for one of the following reasons: The order has been canceled: ProzisPoints used and accumulated in that order have been canceled and are therefore no longer displayed in ProzisPoints history. The order has been returned to PROZIS: ProzisPoints used and accumulated in that order were canceled as soon as the order was returned to the warehouse and are therefore no longer displayed in ProzisPoints history. The customer has returned one or more products purchased in that order: once the order return has been processed, ProzisPoints earned for those products have been withdrawn and are therefore no longer displayed in ProzisPoints history. The customer has received one or more damaged products: once the complaint has been validated by Customer Service, ProzisPoints earned on purchased products and/or exchanged for products have been withdrawn and are therefore no longer displayed in ProzisPoints history. The customer has not received one or more products from the order: once the complaint has been validated by Customer Service, ProzisPoints earned on purchased products and/or exchanged for products have been withdrawn and are therefore no longer displayed in ProzisPoints history.

My ProzisPoints balance is negative. What happened?

This can happen for one of the following reasons: An order has been returned to PROZIS, and the customer has exchanged the ProzisPoints accumulated in that order for products in a subsequent order: ProzisPoints earned on any returned order are withdrawn once that order is received. The ProzisPoints balance is updated as soon as the return process is complete. Therefore, if the customer places a new order and uses ProzisPoints earned on the returned order, the balance will become negative. An order has been fully or partially returned and the customer has used part or all the ProzisPoints earned on that purchase for product(s) in that same order: the ProzisPoints earned on the purchase of a product are withdrawn once the item is returned to our premises. Therefore, if the customer exchanges ProzisPoints earned with said purchase for products and subsequently decides to return the purchased product, the ProzisPoints balance will become negative.

Can I exchange or return products obtained with ProzisPoints?

PROZIS does not accept the exchange or return of products obtained with ProzisPoints.

Can I use all my ProzisPoints for products in a single order?

Only a maximum of 9000 ProzisPoints can be used per order.

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, 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 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. 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 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 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 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 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 websites 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 lamplitude 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 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 Subsidiaire

Ce texte réglemente 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.