

Termes & Conditions

Conditions Générales d'Utilisation

L'accès et la navigation sur ce site sont soumis aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, qui font partie des Conditions Générales de Vente de la boutique en ligne www.prozis.com/ch et de la Politique de Confidentialité et de Protection des Données de la société 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 effectuées par le biais de la boutique en ligne www.prozis.com/ch supposent l'acceptation par le client des Conditions Générales de Vente qui sont établies conformément à la législation applicable au secteur du commerce électronique en général ainsi qu'aux règles applicables en matière de qualité et de sécurité des denrées alimentaires et en matière environnementale. PROZIS se réserve toutefois le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente sans préavis et est tenue de publier toute modification sur ce site. Chaque fois qu'une nouvelle version ou mise à jour de ce texte est publiée, le client sera invité à accepter la version révisée ou la nouvelle formulation de ce texte. PROZIS ne peut être tenue responsable des faits résultant de l'indisponibilité du site, quelle qu'en soit la durée, et se réserve le droit de restreindre l'accès à certaines parties du site pour des raisons techniques ou pour se conformer aux obligations légales.

Concepts et définitions

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

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

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

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

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

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

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

Responsable du traitement des données – PROZIS.COM, S.A., telle qu'identifiée ci-dessus.

Service Clients - Le service d'assistance, de gestion des commandes et des comptes-client de la boutique en ligne réalisés par PROZIS.commercial, s.a., NIF 507107381, une société qui fait partie du même groupe commercial que la société responsable du traitement des données, agissant en vertu d'un contrat de service conclu avec PROZIS à cette fin spécifique.

Pseudonymisation - Le traitement des données à caractère personnel est, dans la mesure du possible, effectué de manière à ce qu'elles ne puissent être associées à une personne spécifique sans l'utilisation d'informations supplémentaires. Ces informations supplémentaires sont conservées séparément et font l'objet de mesures techniques et organisationnelles visant à garantir que les données personnelles ne sont pas attribuées à une personne

physique identifiée ou identifiable.

Site internet - Site internet www.prozis.com, titré et exploité par la société PROZIS.COM, S.A. pour promouvoir et vendre les produits de cette boutique en ligne. La sécurité et le fonctionnement du site ainsi que le traitement informatique des commandes sont assurés par la société PROZIS.TECH, S.A., NIF 504276638. La gestion logistique des ventes respectives est assurée par la société VERYFEX, S.A., NIF 509838057. La gestion financière des opérations est assurée par la société PROZIS.GROUP, S.A., NIF 509423272. Les contrats de service nécessaires ont été établis avec chacune desdites sociétés, qui appartiennent au même groupe de sociétés du responsable du traitement, y compris la Politique de Confidentialité et de Protection des Données.

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

Objet

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

I - Conditions Générales de Ventes

1.1 - Processus de Commande et d'Achat

Le processus de commande et d'achat n'est possible que lorsqu'un compte client a été créé et/ou que le client s'est connecté à la boutique en ligne. Ensuite, il convient de suivre les différentes étapes du processus de commande, permettant l'enregistrement dudit achat. Le client peut également trouver plusieurs sous-rubriques avec des informations complémentaires dans un menu accessible en cliquant sur Aide, pour une transparence complète de la relation contractuelle établie avec Prozis. En outre, et à tout moment avant de terminer le processus d'achat, le client peut contacter le service client pour obtenir des précisions ou revenir sur les étapes précédentes du processus d'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.

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

Carte de Crédit

Le client peut payer par carte de crédit, bénéficiant ainsi de la liquidité et des conditions de paiement proposées par sa banque. Est-il sûr d'effectuer un paiement en ligne avec ma carte de crédit ? Toutes les transactions effectuées sur notre site sont sécurisées. PROZIS utilise un mécanisme sophistiqué de détection et de prévention des fraudes. Cette solution permet de vérifier l'authenticité des paiements effectués en ligne, tout en préservant à la fois l'intégrité et la sécurité des données des clients, ainsi que leur identification. Cette sécurité est rendue possible grâce à la technologie SSL (Secure Sockets Layer), qui crypte les communications produites entre l'ordinateur du client et notre serveur afin qu'elles ne puissent pas être interceptées. Par conséquent, PROZIS se réserve le droit de refuser le paiement d'une commande si la transaction s'avère illégale. Toute activité jugée illégale sera immédiatement signalée aux autorités compétentes.

3D Secure

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

Comment s'effectue le paiement par carte de crédit ?

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

Annulation de la commande

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

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

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

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

Services de livraison

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

Ainsi, les options de livraison disponibles peuvent dépendre du type de produits à livrer, de l'adresse de destination, du mode de livraison, ou encore du moment de la validation du mode de paiement. Le délai de livraison prévu, ainsi que d'autres contraintes éventuelles ou remarques pertinentes en vigueur au moment de la conclusion du processus d'achat seront notés sous forme de remarque informative affichée dans l'onglet Méthodes de livraison.

Attention : Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et ne seront applicables que si aucune contrainte

physique ou structurelle n'est vérifiée (p. ex., une adresse incorrecte ou des événements de force majeure tels que des grèves, des correspondances manquées, des événements climatiques extrêmes, etc.)

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

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

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

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

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

Remboursement des frais de port

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

ii) Erreur dans le(s) produit(s) expédié(s) ou envoi de produit(s) défectueux : le client sera remboursé intégralement de tout montant payé à titre de frais de port, uniquement si l'erreur ou le défaut concerne tous les produits expédiés. Pour plus d'informations à ce sujet, voir la section 1.5. ci-dessous.

Procédures à suivre en cas d'incidents

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

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

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

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 retourner a été acheté dans le cadre d'une campagne promotionnelle et, par conséquent, a bénéficié d'une offre de produit, les deux articles doivent être retournés. Pour cette raison, tous les produits doivent respecter les conditions de retour susmentionnées. En ce qui concerne les produits présentés en packs, seul le retour du pack complet sera accepté. Si un produit appartenant à un pack doit être retourné, tous les produits appartenant au même pack doivent être retournés. Tous les produits doivent respecter les conditions de retour

susmentionnées. Le ou les articles doivent être envoyés à l'adresse suivante : PROZIS – 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 présentant des traces d'utilisation ne seront pas acceptés. Ne seront pas non plus acceptés : le retour d'offres de produits ou de produits obtenus par le biais de ProzisPoints ; le retour de produits dont la durée de conservation est inférieure à un mois ; le retour de sous-vêtements, de maillots de bain, de produits de soins personnels et de tout autre article dont l'utilisation implique de venir ou d'entrer en contact direct avec la peau. 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, en décidant d'accepter ou non le retour des articles s'il s'avère que leur emballage respectif n'est pas intact. **Remarque :** L'absence de l'une des conditions nécessaires pour que le produit puisse être remis en vente, 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.

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

Si l'une des conditions précédentes n'est pas remplie, le client perdra le droit d'être remboursé et disposera d'un délai de 10 jours pour retirer le ou les articles en question dans les locaux susmentionnés, à ses propres frais. Le retrait doit être effectué par un transporteur désigné par le client car le retrait par des particuliers, même le client lui-même, n'est pas autorisé. Si un article n'est pas reçu dans les conditions susmentionnées ou reçu avec une étiquette d'expédition apposée directement sur l'emballage, le client perdra le droit d'être remboursé et disposera d'un délai de 10 jours pour retirer le ou les articles en question dans les locaux susmentionnés, à ses propres frais. Le retrait doit être effectué par un transporteur désigné par le client car le retrait par des particuliers, même le client lui-même, n'est pas autorisé.

Remarque : Le client sera tenu responsable de tous les frais découlant de l'absence de réponse à tout avis ou demande d'information, de la part des autorités douanières, fiscales ou de quelque autre autorité, entraînant le retour de la commande. Dans ce cas, PROZIS se réserve le droit de déduire ces frais de tout montant que le client pourrait être en droit de recevoir en remboursement du prix payé pour tout produit jugé apte à la vente.

Échanges

Pour que le ou les produits soient échangés, le client doit retourner le ou les articles, demander un remboursement et effectuer un nouvel achat. L'ensemble de la procédure de retour est dûment décrite dans la rubrique Retours concernant la détermination des conditions nécessaires pour que les produits soient échangés.

Attention : PROZIS se réserve le droit d'accepter le retour de produits vestimentaires pour un échange futur si le client, à ses frais, renvoie le produit à l'entrepôt identifié ci-dessus et qu'il est reçu selon les modalités décrites dans la rubrique Retours ci-dessus, notamment en ce qui concerne son état de conservation. Dans ce cas, et si le produit est jugé apte à être remis en stock, un coupon sera émis ; ledit coupon devra être appliqué lors d'une prochaine commande et suivre les conditions d'utilisation de ces coupons prévues dans l'onglet Coupons. Si le produit retourné n'est pas dans les conditions décrites ci-dessus, le client recevra un message de non-acceptation du retour avec indication du délai dont il disposera pour récupérer le produit initialement envoyé dans cet entrepôt.

Modalités de Remboursement

PROZIS s'efforcera de rembourser rapidement le client, même si elle dispose de 15 jours pour le faire à partir de la réception de la commande retournée dans l'entrepôt indiqué ci-dessus. Si le paiement a été effectué par carte de crédit, le remboursement sera effectué sur la carte de crédit et devra figurer sur le relevé bancaire suivant. Le client peut également choisir d'être remboursé 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.

Frais de Retour

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

1.4 Informations sur le produit

Toutes les procédures jugées nécessaires pour garantir que chaque détail, description et prix des produits présentés sur le site sont conformes aux exigences légales applicables sont strictement suivies. Cependant, il peut arriver que

les informations concernant les produits, y compris les prix et les campagnes promotionnelles, ne soient pas publiées correctement. Dans ces cas, PROZIS se réserve le droit de ne pas traiter les commandes qui incluent ces produits. Si une commande contenant de tels produits a été passée, l'équipe du Service Client contactera le client pour l'informer de l'impossibilité de procéder à la commande.

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

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

Partant du principe que le produit peut à tout moment faire l'objet de contraintes ou d'obstacles à sa commercialisation dans le pays de l'adresse de livraison, le client doit s'assurer que le produit acheté est conforme à la législation applicable sur ce territoire, indépendamment de la possibilité d'un contrôle douanier ou frontalier. Détectée à temps, toute restriction à la commercialisation du produit impliquera son retrait du stock.

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 contient un ou plusieurs produits qui font partie d'un pack, après confirmation avec le client, le pack sera entièrement supprimé de la commande. - 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. De même, si la commande contient un pack, ce dernier sera entièrement supprimé. Le remboursement sera rapidement effectué sur le mode de paiement d'origine, comme décrit ci-dessus, et le client sera contacté par l'équipe du Service Clients pour lui communiquer les modifications apportées à sa commande et lui confirmer que la procédure de remboursement a déjà été lancée. - Si la commande inclut un produit qui n'est plus en stock et qui avait été acquis avec des ProzisPoints, ce produit sera retiré de la commande et les produits restants seront expédiés de manière à ne pas retarder le processus de livraison. En conséquence, les ProzisPoints correspondants seront immédiatement recrédités 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 à la suite d'une erreur de frappe dans la création de la commande à l'une de ses étapes, et est associée à des problèmes logistiques. La même prérogative aura lieu à la suite de la reconnaissance ou de l'imposition, par toute autorité compétente, de toute restriction ou limitation de la vente des produits. Pour éviter cette dernière situation, il est conseillé aux clients de vérifier, dans la mesure du possible, que le produit concerné est conforme à la réglementation applicable dans le pays de destination.

L'utilisation de coupons de réduction associés à des crédits accumulés lors d'achats précédents, à des campagnes promotionnelles ou encore à des compensations accordées en conséquence de l'acceptation d'éventuelles réclamations du client ne sera effective qu'en cas de vérification des exigences ou des conditions divulguées à la date d'activation, notamment en ce qui concerne le délai, la disponibilité et le respect des dispositions légales applicables au moment de l'achat.

L'achat d'une Carte Cadeau PROZIS implique l'acceptation préalable des conditions d'utilisation décrites dans la fiche descriptive respective, ce qui signifie qu'elle ne peut être achetée par l'application exclusive d'un ou plusieurs coupons accumulés lors d'achats précédents. Les cartes cadeaux PROZIS sont valables 12 (douze) mois à compter de la date d'achat, que leur code d'activation ait été ou non immédiatement transmis au bénéficiaire.

Compte tenu de la nature de ce produit, et comme indiqué ci-dessus, les Cartes Cadeaux PROZIS ne sont pas non plus échangeables ou retournables car elles sont destinées à être utilisées par un tiers. L'utilisation des Cartes Cadeaux PROZIS peut être combinée avec d'autres codes promotionnels, ainsi qu'avec d'autres Cartes Cadeaux PROZIS à condition que toutes les Cartes soient dans leur période de validité. Si le montant de la commande dépasse le solde de la(des) carte(s) cadeau(x) PROZIS, le montant restant peut être payé par l'un des moyens de paiement disponibles.

Informations Complémentaires

Les produits, informations, services et autres contenus fournis sur ou par le biais de cette page, y compris, mais sans s'y limiter, les produits, informations, emails, services et autres contenus proposés par un lien hypertexte, sont fournis à titre d'information uniquement et de manière résumée ou agrégée. Ces informations ne sont pas destinées à remplacer les conseils du médecin ou d'un autre professionnel de santé du client, ni les informations contenues dans la notice d'accompagnement ou l'emballage d'un produit. Avant d'acheter ou d'utiliser un produit, une information ou un service proposé sur cette page ou par son intermédiaire, y compris, mais sans s'y limiter, tout produit, information ou service proposé par un lien hypertexte, le client doit contacter son médecin ou son pharmacien. Les clients ne doivent pas utiliser les informations fournies sur cette page pour diagnostiquer ou traiter un problème de santé ou pour prescrire un médicament ou un autre traitement. Les clients doivent toujours

consulter un médecin ou un pharmacien et lire attentivement toutes les informations fournies par le fabricant d'un produit particulier, ainsi que les informations figurant sur la notice ou l'emballage de tout médicament ou complément alimentaire, végétal ou homéopathique, avant de commencer un régime ou un programme d'entraînement ou avant de commencer un traitement pour un problème de santé. Chaque individu est différent et la façon dont une personne réagit à un produit particulier peut différer considérablement de la façon dont d'autres personnes peuvent réagir au même produit. Sauf indication contraire sur le site, Prozis ne sponsorise aucun produit ou service spécifique offert, annoncé ou vendu sur ou via le site, y compris, mais sans s'y limiter, tout produit ou service offert, annoncé ou vendu sur ou via quelconque lien hypertexte. PROZIS n'est pas responsable des produits ou services divulgués par des tiers et disponibles sur tout lien hypertexte ou de toute revendication de qualité ou de performance faite par ceux-ci. Le Client est informé que d'autres sites internet, y compris, mais sans s'y limiter, les liens hypertexte ou les sites liés à ceux-ci, peuvent contenir du matériel ou des informations que certaines personnes peuvent juger inappropriés ou offensants, inexacts, faux ou trompeurs, diffamatoires ou calomnieux et qui violent les droits de tiers ou sont autrement illégaux. PROZIS décline expressément toute responsabilité concernant le contenu, la légalité, la décence ou l'exactitude des informations et des produits ou services présentés sur un lien hypertexte ou une page contenant un lien hypertexte vers celui-ci.

1.5 - Garantie

L'accès aux biens et services contractés et l'assurance de leur bon fonctionnement étant l'un des droits fondamentaux du consommateur, PROZIS garantira la qualité de ses produits pendant 24 mois à compter de la date d'achat (sauf dans le cas de biens périssables), en offrant à ses clients, dans les cas où cela s'avère légitime, l'une des solutions ci-dessous, que le client pourra réclamer :

- Indemnité pour la moins-value, équivalent à une réduction du prix du produit
- Échange du produit contre un produit identique
- Réparation du produit endommagé, en garantissant son bon fonctionnement et/ou sa qualité finale
- Échange du produit contre un produit similaire en termes de caractéristiques et de finalité, à condition que cela ait été convenu avec le client
- Résiliation du contrat et remboursement consécutif, si aucune de ces options ne s'applique aux circonstances.

Le droit à la garantie doit toujours être exercé en soumettant la demande au Service Clients et en retournant le ou les articles endommagés ou inadaptés à PROZIS. Le Service Clients inspectera l'article en question pour confirmer le droit effectif du client à la demande de garantie, étant exclues toutes les situations dont il est prouvé qu'elles résultent, entre autres, de :

- Utilisation abusive, dommage intentionnel ou dommage par négligence de la part du client
- L'usure normale du produit, à condition qu'elle se situe dans les limites prévues par le fabricant
- Impossibilité de prouver le dysfonctionnement ou le défaut
- Toutes les situations qui sont détectées comme des tentatives de fraude

Après l'inspection du produit reçu, le client sera informé de la décision concernant sa demande. Dans les cas où une demande de garantie est exercée, PROZIS réparera, remboursera ou remplacera l'article dès que possible, dans les 30 jours suivant la confirmation de la demande de garantie envoyée au client. Le remboursement de tout montant payé sera effectué par le même mode de paiement que celui utilisé lors de l'achat du produit, sauf accord contraire avec le client. Si la commande comportant un produit défectueux comprend un pack ou un lot de produits et qu'un seul ou certains d'entre eux sont défectueux, la résiliation du contrat ne peut porter que sur les articles défectueux, sauf accord contraire des deux parties. La résiliation peut toutefois être étendue aux articles non défectueux, à la seule discrétion de PROZIS, si un préjudice substantiel découle de la résiliation partielle. Si le client a reçu un produit défectueux ou endommagé, ou si le produit reçu est différent de celui que le client a commandé, une courte vidéo doit être jointe à sa réclamation ou, le cas échéant, des photographies où le problème détecté ou l'état du carton de livraison doivent être visibles. Le client doit également conserver, jusqu'à nouvel ordre du service clients, non seulement le produit défectueux, endommagé ou non conforme mais également le carton de livraison correspondant. Si au moment de la livraison ou de la commande, l'aspect extérieur du colis n'est pas en parfait état, le client doit refuser la livraison sous peine de ne pas pouvoir formuler de réclamation. Ces dispositions s'appliquent sans préjudice des éventuels droits des consommateurs découlant directement de la législation en vigueur. Remarque : si un bon d'expédition de produit pour une prochaine commande doit être envoyé au client à la suite de l'évaluation positive d'une réclamation, ce bon doit être utilisé avant la date d'expiration indiquée afin d'éviter une situation de rupture de stock.

1.6 Suggestions

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

1.7 ProzisPoints

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

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

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

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

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

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

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

Combien vaut un ProzisPoint ? Chaque ProzisPoint vaut CHF 0.01.

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

Que signifie avoir des ProzisPoints « en cours de traitement » ? La signification varie en fonction du mode de paiement choisi. Si le client a choisi de payer en contre-remboursement, avoir des ProzisPoints « en cours de traitement » signifie que la livraison de la commande pour laquelle des ProzisPoints ont été gagnés n'a pas encore été confirmée par le transporteur. Les ProzisPoints seront disponibles sur le compte du client dès que le transporteur confirmera la livraison de la commande et dès que le statut de la commande passera à « Livrée ». Si le client a choisi un autre mode de paiement, avoir des ProzisPoints « en cours de traitement » signifie que la commande pour laquelle des 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 les produits achetés, le solde de ProzisPoints deviendra négatif.

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

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

1.8 - Programme de fidélité

1.8.1. Prozis a conçu le programme Golden Club, destiné à des clients sélectionnés, qui leur permet d'acheter des produits figurant dans une liste, établie par Prozis, à un prix spécial de 10 % de leur prix de vente au détail, en souscrivant à un programme de fidélité.

1.8.2. Le plan de fidélité implique le paiement de 12 mensualités égales et successives, variables selon le produit acheté, à partir du mois suivant l'achat, par prélèvement automatique sur la carte de crédit.

1.8.3. Les mensualités sont convertibles à 100 % en crédit pour l'achat de produits sur la boutique en ligne www.prozis.com, dans les conditions suivantes :

- Chaque paiement mensuel générera un coupon, qui pourra être utilisé par le client sur une période maximale de 90 jours, après quoi le coupon expirera, et le crédit sera perdu.
- Les coupons du plan sont cumulables entre eux, mais pas avec d'autres coupons promotionnels.

1.8.4. Le client peut effectuer plusieurs achats dans le cadre du plan Golden Club, la limite étant librement fixée par Prozis.

1.8.5. En cas de non-respect du programme de fidélité, Prozis facturera l'intégralité du prix du ou des produits ayant donné lieu à la souscription du plan Golden Club. Le non-respect des conditions d'achat d'un produit entraînera le non-respect des conditions de tous les achats avec paiement en cours.

1.8.6. En achetant un produit dans le cadre du plan visé au point précédent, le client accepte de s'abonner automatiquement au programme de fidélité Golden Club, ne pouvant ajouter des produits au panier « Achetez pour seulement (...) et commencez un abonnement Golden Club ».

1.8.7. Pour chaque produit acheté dans le cadre du programme Golden Club, que ce soit dans la même commande ou dans des commandes différentes, un code d'identification d'abonnement sera créé, de sorte que chaque abonnement sera traité séparément, même si la facturation des frais mensuels respectifs est effectuée conjointement.

1.8.8. Les présentes conditions générales font partie des autres conditions générales, auxquelles le client déclare également adhérer.

II - Politique de confidentialité et de protection des données

2.1 Introduction

La navigation sur le site internet de PROZIS et l'inscription des clients sur la boutique en ligne nécessitent la reconnaissance 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. Afin de renforcer les garanties de confidentialité des données personnelles, de nouvelles mesures de protection des données sont constamment mises en œuvre, 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 finalités qui sous-tendent le traitement des données personnelles et la transparence des opérations de traitement. Ainsi, les informations contenues dans ce texte visent à transmettre, de manière claire et sans ambiguïté, le contenu de la politique de confidentialité et de protection des données à caractère personnel traitées aux termes de la présente politique de confidentialité et de protection des données et délimitées par le contenu de la relation commerciale à établir entre la personne concernée et PROZIS.

2.2 Données à caractère personnel collectées

De manière générale, 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 finalités du traitement des données à caractère personnel Pour créer et gérer le compte client, un espace personnel (Données du compte) est prévu sur lequel le client doit saisir les données nécessaires à son identification en tant que client. À ce titre, au plus tard lors de la première commande, le client doit fournir les données personnelles jugées nécessaires au bon déroulement du traitement et de la livraison de la commande. Les champs obligatoires des formulaires destinés à l'enregistrement du client sont signalés par un astérisque (*).

PROZIS s'engage à protéger les données des clients qui ne seront jamais mises à la disposition de tiers sans la connaissance ou le consentement de la personne concernée, comme l'exige la loi.

PROZIS a conclu des accords de confidentialité et de protection des données avec les sociétés du groupe de sociétés auquel elle appartient, à savoir avec PROZIS GROUP, S.A., numéro d'identification fiscale 509423272 ; PROZIS.TECH, S.A., numéro d'identification fiscale 504276638, PROZIS.COMMERCIAL, S.A., numéro d'identification fiscale 507107381 et VERYFEX, S.A., numéro d'identification fiscale 509838057, qui fournissent les services d'appui à la vente et à la distribution des produits de la boutique en ligne, ainsi qu'avec chaque entreprise qui fournit des services d'appui pour l'opérationnalisation des fonctionnalités et des applications que les clients ont l'intention d'utiliser.

En outre, lors de l'achat sur le site, il sera également demandé au client de fournir son adresse de livraison et ses données de paiement afin de favoriser une efficacité maximale et de garantir le respect des délais de livraison. Ces données seront transmises aux sociétés susmentionnées du Groupe Prozis ainsi qu'au transporteur, qui garantira l'opération de livraison, toutes ces entités étant tenues de traiter ces données en utilisant les mesures de sécurité les plus adéquates.

Lors du traitement de la commande d'un client, il est possible que certaines données personnelles, telles que l'adresse et le code postal, soient divulguées à des tiers dans le seul but de prévenir et de détecter les fraudes et toujours à la suite d'une demande des autorités compétentes. Ces entités sont également tenues de mettre en œuvre des mesures de protection et de sécurité pour ces données.

Attention : Pour des raisons de sécurité et de protection des données personnelles, nous recommandons aux clients de détruire ou de rayer l'étiquette sur laquelle les données sont imprimées, immédiatement après la réception de la commande, afin d'éviter que ces données puissent être consultées par des tiers après l'élimination de l'emballage dans les points de recyclage.

Pour l'efficacité de toute autre fonctionnalité mise à disposition par PROZIS à la demande du client, des données supplémentaires peuvent être collectées. Ces données feront l'objet d'un traitement conformément aux conditions d'utilisation spécifiquement prévues et mises à disposition pour chaque fonctionnalité.

Les données fournies seront conservées pendant la période strictement nécessaire, qui correspond généralement à la durée d'existence du compte du client. Pour cette raison, lorsque le client déclenche la désactivation de son compte, les données personnelles seront définitivement supprimées, à l'exception des données nécessaires au respect des obligations légales, notamment mais sans limitation, à des fins de facturation et de comptabilité. Ces données seront stockées dans une base de données spécifiquement créée à cet effet et uniquement pour la durée absolument nécessaire. De même, dans une base de données exclusive, les données relatives aux transactions

effectuées par carte de crédit seront conservées pendant douze mois. Cette conservation est effectuée dans le seul but de permettre les remboursements futurs dus aux clients pendant ladite période, à compter de la date d'émission de la facture correspondante.

Par conséquent, une fois le compte désactivé, si le client souhaite passer une nouvelle commande sur le site, il doit s'inscrire à nouveau, sous réserve des conditions en vigueur à cette même date.

Attention : Si, après l'expiration des douze mois susmentionnés, un remboursement doit avoir lieu et que le compte a déjà été désactivé, le client doit contacter le Service Clients, en fournissant les nouvelles coordonnées bancaires en présentant un relevé bancaire original et officiel. Seuls les relevés bancaires sur lesquels le client est identifié comme le titulaire unique ou principal du nouveau compte bancaire seront acceptés.

La finalisation de l'enregistrement du client déclenchera une confirmation d'enregistrement pour l'adresse email que le client a associée au compte client, qui inclura un lien hypertexte vers ce texte.

Toute fonctionnalité ou plateforme que PROZIS pourrait posséder et que le client a l'intention d'utiliser sera conditionnée à l'acceptation des conditions d'utilisation respectives ainsi qu'à, le cas échéant, la politique de confidentialité et de protection des données respective. Toutes les questions non couvertes par les textes susmentionnés seront régies, avec les adaptations nécessaires, par les conditions énoncées dans le présent document.

En ce qui concerne l'exactitude des données du client et du registre respectif, chaque fois que le client souhaite vérifier les données fournies à PROZIS, il peut le faire dans l'onglet Données du compte. Les clients doivent conserver leurs codes d'accès au compte en toute sécurité, car toute action ou demande effectuée par le biais du compte relève de leur responsabilité.

Attention : Pour des raisons de sécurité et de protection des données personnelles, nous recommandons aux clients de ne pas enregistrer leur mot de passe dans leur navigateur, car une autre personne ayant accès à leurs appareils peut accéder à leurs informations personnelles.

Dans quel but les données collectées sont-elles utilisées ? Les données des clients sont traitées dans le cadre d'actions telles que le traitement des commandes, la notification au client de toute modification des fonctionnalités du site, les enquêtes et l'évaluation des interactions à des fins statistiques.

D'autres informations concernant l'expérience du client sur le site peuvent être collectées dans le seul but d'améliorer le service à la clientèle. Toutefois, cela ne se fera qu'après confirmation de la reconnaissance du titulaire respectif ou, le cas échéant, de son consentement exprès.

Les clients peuvent, périodiquement et par email, recevoir des informations sur les produits et services, les campagnes, les promotions et les offres spéciales. Si le client ne souhaite pas être contacté à ces fins, il peut se désabonner de la newsletter en se désinscrivant sur l'onglet « Gérer les Autorisations » de l'espace « Données du compte » ou en cliquant sur le lien disponible à cet effet dans le texte de la newsletter.

2.2.2. Contact du client avec PROZIS

Lorsque le client, de sa propre initiative, contacte PROZIS pour obtenir des informations concernant les produits, les processus 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 tomber dans les circonstances de la confirmation de l'identité du client et du but du contact.

Pour s'assurer que le contact est établi par la personne concernée, PROZIS a mis en œuvre des mesures pour renforcer l'identité de l'interlocuteur, en particulier dans les cas où le contact se fait par téléphone. Ainsi, l'opérateur ne poursuivra l'appel qu'après communication claire et objective de l'objet, des conditions de validation de l'identité du client, et après la confirmation expresse, par le client, de l'intention de poursuivre la conversation dans ces conditions. Dans ce sens, il est possible qu'il soit sollicité au client, par exemple, d'indiquer un ou plusieurs produits achetés lors de commandes précédentes, ce que l'opérateur confirmera après avoir demandé l'autorisation d'accéder à l'historique des achats des 6 (six) derniers mois. En alternative, et après avoir décrit le mécanisme de validation de l'identité, l'opérateur peut envoyer un code de validation alphanumérique au contact téléphonique ou à l'adresse électronique enregistrée dans le compte du client, qui sera ensuite requis par l'opérateur pour poursuivre la conversation. Une fois l'identité du client validée, l'opérateur posera des questions clés basées sur la description de l'objet du contact pour cadrer la situation et éventuellement la transmettre à l'opérateur du Service Clients adéquat. L'enregistrement éventuel de l'appel pour l'évaluation de la qualité du service dépendra du consentement préalable et exprès du client à cette fin.

Pour chaque communication établie entre le client et le Service Clients, et dès que la situation qui a conduit le client à contacter PROZIS est considérée comme résolue, le client recevra un message confirmant la mise à jour de l'état de la réclamation/demande d'informations. Les données à caractère personnel associées au contact initial

seront conservées pendant une période maximale de 36 mois, après quoi elles seront définitivement supprimées. Dans certains cas, à la fin du processus, une demande d'évaluation du service fourni, avec une réponse facultative, sera envoyée. En conséquence, et si le client y consent expressément, l'avis du client sur le niveau de satisfaction du service fourni sera stocké. Ce registre spécifique n'impliquera pas le stockage de données à caractère personnel, mais uniquement le niveau de satisfaction en utilisant une procédure de pseudonymisation appropriée.

2.2.3. Contact de PROZIS avec le client

Lors du traitement d'une commande spécifique, il peut être nécessaire que le Service Clients de PROZIS contacte le client dans les cas suivants : **i)** pour confirmer ou rectifier toute donnée à caractère personnel nécessaire à la réalisation du processus de livraison (par exemple, l'adresse de livraison). Dans ce cas, le contact est fait via le numéro de téléphone mobile indiqué sur la fiche de client. Une fois la connexion établie, l'opérateur confirmera l'identité de l'interlocuteur en suivant, le cas échéant, le processus décrit au point 2.2.2. ci-dessus. **ii)** pour informer le client qu'un message lui a été envoyé sur son compte client, suite à la rupture de stock d'un ou plusieurs articles de la commande concernée et qu'en alternative aux produits indisponibles, il est possible d'effectuer le remboursement du montant payé ou de remplacer les articles par des produits similaires, comme établi au point 1.4. des Conditions Générales de Vente. **iii)** pour demander des éclaircissements sur le contenu d'un message envoyé par le client ou sur des conversations déjà en cours. Dans les deux cas, un tel contact sera suivi d'un message écrit confirmant le contenu abordé et/ou les faits éventuellement convenus.

2.2.4. Cookies et autres outils de marketing

2.2.4.1. Classification et description des cookies utilisés par PROZIS

Quant au type : **Essentiels** - ils permettent de naviguer sur le site et d'utiliser ses fonctionnalités. Sans ces cookies, les commandes ne peuvent pas être traitées. **Non-Essentiels, Fonctionnalité ou Performance** – ils collectent des informations sur la façon dont l'utilisateur utilise le site afin d'améliorer sa fonctionnalité. Ils permettent de vérifier quels sont les domaines qui intéressent le plus 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 adaptés aux intérêts et aux besoins du client, ce qui se fera à travers : l'élaboration de statistiques basées sur le comportement non individualisé du client et l'utilisation conséquente du site, la mesure de l'efficacité des campagnes publicitaires, les améliorations conséquentes de la navigation, etc., dans le but d'améliorer les performances et la réactivité du site. Pour cette raison, les cookies de performance fournis par des tiers autorisés sont également utilisés aux fins indiquées ici.

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

Quant à la validité :

Persistants – Ils sont stockés sur l'ordinateur ou l'appareil du client entre les sessions de navigation afin de maintenir les paramètres ou les préférences et d'améliorer l'utilisation du site lors d'une visite ultérieure. Certains de ces cookies sont toutefois fournis par des tiers autorisés, aux fins suivantes : présentation de campagnes et de produits qui peuvent intéresser le client ou retargeting (publicité de produits PROZIS sur des sites de partenaires ou des réseaux sociaux sans stocker des données à caractère personnel ou des profils d'utilisateurs, ce qui n'implique pas la transmission de données à caractère personnel à des tiers car la publicité est entièrement anonyme).

De session – Ils sont limités à chaque session initiée par l'utilisateur, et expirent donc à chaque fois que la session est terminée sur le navigateur. Ils peuvent viser à indiquer les produits précédemment ajoutés au panier d'achats, à identifier les problèmes et à garantir une meilleure expérience de navigation. Certains cookies de session peuvent également être une garantie de sécurité renforcée.

Cookies utilisés par PROZIS

Ils restent dans le navigateur internet uniquement pour la durée de la session et sont désactivés si une période d'environ 20 secondes d'inactivité est détectée. Quelle que soit la durée de la session, l'utilisateur peut toujours désactiver ces cookies en gérant les paramètres respectifs du navigateur utilisé.

Pour vérifier quels sont les cookies actifs pendant chaque session de navigation, le client doit consulter la déclaration des cookies disponible dans l'onglet latéral.

2.2.4.2. Activation et désactivation des cookies et des technologies similaires Les newsletters et autres communications peuvent, à des fins statistiques, contenir des informations qui permettent au fournisseur de savoir s'ils sont ouverts et de vérifier les clics sur les liens hypertexte qu'ils contiennent. Toutefois, le client peut

toujours refuser de recevoir des newsletters ou des communications par email au moyen d'une option spécifiquement prévue à cet effet. En outre, dans le menu « Aide » du navigateur utilisé, le client peut gérer l'utilisation des cookies et d'autres technologies similaires. Comme indiqué dans le message en haut de cette page, l'accès à la boutique en ligne PROZIS présuppose l'utilisation de cookies et leur désactivation peut affecter la navigation sur le site. Lorsqu'il en a l'intention, et le cas échéant, le client peut demander des informations supplémentaires concernant la durée de conservation des données collectées par les cookies fournis par PROZIS. Pour plus d'informations, il est recommandé de consulter les informations fournies dans chacun des navigateurs ou de consulter des articles contenant des informations spécifiques sur le sujet (par exemple <https://www.allaboutcookies.org/>).

2.2.4.3. Communications individualisées de promotions de produits et services En fonction du choix du client entre l'expérience standard et l'expérience personnalisée, PROZIS pourra ou non envoyer des courriers électroniques, sous forme de notifications ou de newsletters, à travers lesquels sont divulguées des campagnes promotionnelles générales ou axées sur le client. Dans les deux cas, ces communications ne seront reçues qu'après confirmation que le client a donné son consentement de façon expresse et non équivoque et qu'il a été informé de son droit de mettre fin, à tout moment, aux autorisations précédemment accordées à cet effet. Le client peut à tout moment vérifier quelles sont les autorisations accordées dans le cadre du traitement des données personnelles dans l'onglet « Gérer les Autorisations » de la rubrique « Données du compte ». Le traitement des données à caractère personnel effectué dans le cadre des communications individualisées est réalisé dans le strict respect des règles applicables en matière de protection des données et de la vie privée, qu'il soit effectué par les employés de PROZIS ou par toute autre société appartenant au Groupe PROZIS, à qui les données peuvent être transmises pour effectuer les services nécessaires à la réalisation desdites campagnes promotionnelles.

2.2.4.4. Redirection

Certains liens hypertexte de ce site redirigent le client vers des sites externes, partenaires de PROZIS. En cliquant sur ces liens hypertexte, le client quitte le site de PROZIS. Dans la mesure où aucun contrôle n'est possible sur ces sites, PROZIS ne peut être tenue pour responsable de tout contenu mis à disposition sur ces sites. La navigation et l'utilisation de toute plate-forme appartenant à PROZIS ou à l'un de ses partenaires impliquent l'acceptation des conditions de leur utilisation conformément aux conditions spécifiques prévues à cet effet.

2.3. Traitement sécurisé des données, licéité, loyauté et transparence

PROZIS utilise l'un des systèmes de commande en ligne les plus sûrs et améliore constamment son logiciel afin d'offrir le traitement des données le plus sûr possible à ses clients et d'assurer leur confiance. Un certificat de serveur, également appelé certificat numérique, garantit notre identité, ainsi que le cryptage Secure Sockets Layer (SSL) des données transmises.

Toutes les données personnelles des clients de PROZIS font l'objet d'un traitement licite, loyal et transparent. Pour cette raison, la personne concernée peut toujours contacter PROZIS pour toute clarification concernant le traitement de ses données, comme indiqué au point 2.5.1. ci-dessous.

2.4 - Limitation de l'accès et de la finalité

PROZIS a pour objectif d'utiliser les données personnelles de ses clients et visiteurs aux fins strictement nécessaires à la poursuite de son activité, avec les limitations découlant de sa portée ou de l'étendue du consentement expressément accordé par son titulaire. Cela signifie également que les données ne seront pas transmises à des tiers à leur insu et/ou sans leur autorisation, que PROZIS est légalement tenue d'obtenir.

En ce sens, PROZIS veille également à ce que ses employés ne puissent accéder à ces données que dans la mesure jugée absolument nécessaire à l'exercice de leurs fonctions. Ces employés sont identifiés et suivis selon les fonctions et les tâches qui leur sont confiées et dans le cadre de la relation contractuelle établie avec eux.

Toutes les données traitées par PROZIS, qu'elles soient directement indiquées par la personne concernée ou collectées par PROZIS dans le seul but d'exécuter le contrat établi entre eux ou pour l'exécution de toute fonctionnalité demandée ou à laquelle le client a accès, seront supprimées dès que la finalité qui a déterminé le traitement cessera d'exister. Pour cette raison, le stockage des données personnelles doit respecter les principes de minimisation des données, de limitation de la finalité et de limitation du stockage, puisque seules les données strictement nécessaires au respect de l'obligation légale et contractuelle seront collectées, lesquelles seront stockées dans une base de données spécifique appropriée pour la période strictement nécessaire à ces fins.

2.5. Droits de la personne concernée

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

Le client peut demander à tout moment des informations sur les données personnelles stockées.

2.5.2 Droit de rectification et droit d'effacement des données à caractère personnel

Pour exercer son droit de rectification de ses données personnelles, le client doit envoyer une demande identifiant les données à modifier et les informations actualisées par courrier électronique à dpo@prozis.com ou par lettre recommandée à : PROZIS.COM, S.A., Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugal. La même procédure doit être suivie si le client souhaite exercer son droit à la suppression des données personnelles. Dans les deux cas, le client recevra une confirmation, par le même canal utilisé, que sa demande a été satisfaite.

2.5.3. Droit à la restriction du traitement, à l'opposition et au retrait du consentement préalable

Afin de renforcer le principe de transparence dans le traitement des données personnelles et des communications avec les clients, 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 l'activation et la désactivation des autorisations accordées, dans l'onglet « Gérer les autorisations » du compte personnel du client (rubrique Données du compte), le client peut modifier ou révoquer les consentements précédents, à savoir ceux donnés pour recevoir des campagnes publicitaires, des newsletters, et d'autres communications individualisées, y compris le profilage, destinées à la relation PROZIS-client ou à l'optimisation de l'expérience de navigation personnalisée ainsi qu'au traitement des données par les autres sociétés du Groupe ou par des tiers partenaires de PROZIS pour l'exécution de l'une des fonctionnalités éventuellement mises à disposition à la demande du client.

2.6. Application subsidiaire

Le présent texte régit toutes les questions relatives à la confidentialité et au traitement des données dans le cadre de l'utilisation des applications et des autres fonctionnalités, qu'elles soient accessibles par un lien hypertexte mis à disposition par PROZIS sur le site Internet ou sur toute autre plateforme appartenant à PROZIS. Pour cette raison, elle s'appliquera à titre subsidiaire à toutes les situations qui ne sont pas spécifiquement réglementées.

2.7 Modifications de la politique de confidentialité et contacts

2.7.1 Toute modification apportée à la présente politique de confidentialité et de protection des données sera publiée sur le site Internet de PROZIS. Toutes les versions antérieures seront mises à disposition sur demande expresse du client.

2.7.3 Les irrégularités, les situations de non-conformité et les restrictions de sécurité dans le traitement des données personnelles doivent être immédiatement signalées au délégué à la protection des données de PROZIS par courrier électronique à : dpo@prozis.com.