

Conditions Générales de Vente (Particuliers)

[Télécharger ici une copie des conditions générales de vente](#)

Les présentes Conditions Générales de Vente sont conclues entre :

PRO-DUO SA Traktaatweg 1, 9000 Gand, Belgique Numéro de B.C.E.: 0465.78.41.02 Numéro de T.V.A : : BE0465.78.41.02 Service client: **+32 9 293 0073** ou serviceclient.be@pro-duo.com Dénommée ci-après "**Le Vendeur**" D'UNE PART,

et:

Toute personne physique ou morale n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle et souhaitant procéder à un achat sur le site Internet du Vendeur (ci-après « **le Site** »), accessible à l'adresse <https://www.pro-duo-particulier.be/fr> Dénommé ci-après "**Le Client**" D'AUTRE PART. Ci-après dénommés collectivement « Les Parties » et individuellement « **La Partie** ».

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente visent à définir les relations contractuelles entre le Vendeur et le Client ainsi que les conditions applicables à tout achat effectué par le Client par l'intermédiaire du Site.

Le Vendeur vend les produits présentés sur le Site au détail et à des consommateurs finaux. Par les présentes Conditions Générales de Vente, le Client s'interdit donc tout achat pour revente. Le Client garantit que ses achats sur le Site sont sans rapport direct avec une activité professionnelle et sont limités à une utilisation strictement personnelle.

Le Client doit être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation lui permettant d'effectuer une commande sur le Site.

L'acquisition d'un produit par le biais du Site implique l'acceptation pleine et entière, par le Client, des présentes Conditions Générales de Vente. Celles-ci prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières du Client.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier à tout moment ces Conditions Générales de Vente. Il est, toutefois, convenu, que les Conditions applicables au Client seront celles en vigueur à la date de sa commande sur le Site.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont la propriété exclusive du Vendeur. Toute reproduction, même partielle, est strictement interdite.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DES PRODUITS

Les produits proposés sont présentés sur le Site.

Le Client reconnaît et accepte que l'achat des produits portant la mention « **Exclusif Pro** » est réservé aux professionnels du secteur de la coiffure et de l'esthétique agissant dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise et qu'il ne peut donc pas y avoir accès.

Par ailleurs, il est précisé que les produits portant la mention « **Uniquement en magasin** » ne peuvent pas être achetés sur le Site mais uniquement dans l'un des magasins du Vendeur, situés en Belgique. La liste des magasins du Vendeur est accessible à l'adresse suivante: www.pro-duo-particulier.be/fr/stores

Les produits éligibles au service **Click & Collect** sont identifiés comme tels sur le Site et sont disponibles uniquement dans les magasins indiqués. La disponibilité du service Click & Collect peut varier d'un magasin à l'autre et dépend toujours des stocks disponibles dans le magasin sélectionné au moment où la commande est passée.

Les photographies assortissant éventuellement la présentation des produits sont les plus fidèles possible mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit proposé et présentent, dans certains cas, des suggestions de présentation dont l'ensemble des éléments constituant les photographies n'est pas systématiquement proposé à la vente.

Les fautes évidentes ou les erreurs évidentes dans l'offre n'engagent pas le Vendeur.

ARTICLE 3. PRIX ET PAIEMENT

ARTICLE 3.1. Prix

Les prix indiqués par le Vendeur au moment de la commande sont libellés en Euros TTC, en fonction de la TVA au taux en vigueur au jour de la commande. Tout changement de taux sera répercuté sans délai sur le prix des produits proposés.

Les prix sont indiqués hors frais de transport et de livraison, lesquels sont précisés sur le Site, ainsi que lors du processus de commande.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que les prix présentés sur le Site au jour de la commande seront seuls applicables au Client.

Les prix indiqués comprennent les frais de traitement de la commande.

Malgré tous les efforts du Vendeur, certains produits du catalogue du Vendeur peuvent avoir un prix erroné. Le Vendeur vérifie les prix lors du traitement de la commande. Si un produit est affiché à un prix erroné et si le prix correct est supérieur au prix affiché sur le site, le Vendeur contactera le Client avant de livrer les produits pour lui demander s'il souhaite acheter le produit au prix correct ou annuler la commande. Si le prix correct d'un produit est inférieur au prix indiqué par le Vendeur, ce dernier facturera le prix inférieur et enverra le produit au Client. En général, les erreurs évidentes ou les fautes évidentes dans l'affichage des prix ne lient pas le Vendeur.

ARTICLE 3.2. Paiement

La commande peut être réglée par les moyens suivants :

- Par carte de débit (maestro ou bancontact) ou par carte de crédit (Visa ou Mastercard)
- Par Paypal
- Par Klarna

Il est précisé que si le paiement se fait via le Site, la transaction bancaire est sécurisée.

Le Vendeur fait appel aux services de son partenaire financier, **Adyen**, pour le traitement des paiements, la prévention de la fraude et l'encaissement des paiements. De plus amples informations sont disponibles sur [adyen.com](https://www.adyen.com).

Aucune donnée relative aux numéros de carte bancaire et aux identifiants Paypal des Clients n'est conservée sur les serveurs du Vendeur.

Le prix de vente est exigible dès la commande.

ARTICLE 4. PROCESSUS DE COMMANDE

Préalablement à la commande, le Client doit s'identifier en tant que client existant ou s'inscrire en tant que nouveau client et, s'il n'est pas déjà connu de Pro-Duo, renseigner les informations demandées, dont une adresse électronique, un numéro de téléphone et une adresse de facturation et de livraison.

Le Client souhaitant passer une commande sur le Site doit :

- consulter le descriptif des produits proposés et ajouter à son panier les articles souhaités ;

- valider le panier ;
- corriger les éventuelles erreurs de saisie ;
- valider la commande ;
- choisir son mode de livraison ;
- choisir et valider son mode de paiement.

Il appartient au Client de s'assurer de l'exactitude des informations fournies dont il est seul responsable et de mettre à jour ces informations en cas de changement.

Le Client est responsable du choix du magasin de retrait dans le cadre d'une commande **Click & Collect**.

Le Vendeur communiquera sans délai au Client, par courrier électronique, la confirmation de la commande enregistrée contenant les informations renseignées par le Client.

L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée valent preuve de la transaction.

Le Vendeur procédera à l'archivage des commandes et confirmations de commandes sur un support fiable et durable constituant une copie fiable.

Il appartient au Client de conserver le numéro de commande qui lui sera attribué par le Vendeur et qui lui sera réclamé, notamment, pour toute réclamation ultérieure.

Enfin, il est précisé que le Vendeur se réserve le droit de refuser une commande présentant un caractère anormal, notamment au regard des quantités commandées.

ARTICLE 5. LIVRAISON ET RETRAIT

ARTICLE 5.1 Conditions de livraison à domicile

La vente en ligne des produits présentés sur le Site est limitée et réservée aux Clients résidant en Belgique.

Les livraisons sont réalisées à l'adresse indiquée par le Client à cet effet lors de la commande, et une fois le paiement effectué.

La livraison est effectuée par POST NL.

ARTICLE 5.2 Délais de livraison

Le délai de livraison prévu d'un produit à compter de la commande est indiqué préalablement à la validation de la commande. Lorsque plusieurs produits sont commandés simultanément, le délai applicable à l'ensemble de la commande correspond au délai le plus long indiqué pour l'un de ces produits.

Le délai de livraison est rappelé dans l'e-mail de confirmation de commande.

Les délais de livraison sont fonction du mode de livraison choisi par le Client et du transporteur.

Pour plus d'informations sur les délais de livraison, veuillez consulter notre page [Frais de livraison et délais](#).

Le délai de livraison estimé applicable aux produits sélectionnés par le Client est communiqué avant la validation de la commande.

En tout état de cause, le délai de livraison ne pourra dépasser trente **(30) jours**.

En cas de manquement du Vendeur à cette obligation, le Client peut résoudre le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception, par le Vendeur, de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le Vendeur ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque la date ou le délai prévu constitue, pour le Client, une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client, avant la conclusion du contrat.

Le remboursement de la totalité des sommes versées sera assuré par le Vendeur, selon le moyen de paiement de son choix, dans un délai de **quatorze (14) jours** suivant la date à laquelle le Vendeur a reçu cette notification de résiliation de la part du Client.

Le Client est néanmoins en droit d'opter pour une autre modalité de remboursement.

Le Vendeur informera le Client par courrier électronique de l'envoi de sa commande.

ARTICLE 5.3 Frais de livraison

Pour plus d'informations sur les délais de livraison, veuillez consulter notre page [Frais de livraison et délais](#).

Le montant des frais de livraison applicables aux produits sélectionnés par le Client lui sera indiqué avant validation, par ses soins, de sa commande.

ARTICLE 5.4 Retrait en magasin (Click & Collect)

Un accusé de réception de commande ou une confirmation de paiement ne constitue pas une confirmation que la commande est prête à être retirée. La commande est considérée comme prête au retrait uniquement lorsque le Client a reçu la notification « **Ready to Collect** ».

Toute indication selon laquelle une commande pourrait être prête dans un délai déterminé, y compris dans un délai de **90 minutes**, constitue une simple estimation et ne saurait être garantie. Cette estimation dépend notamment de la vérification des stocks, des horaires d'ouverture du magasin, des effectifs disponibles et de la capacité opérationnelle.

Pour bénéficier d'un retrait le jour même, la commande doit être passée au plus tard **90 minutes** avant la fermeture du magasin sélectionné. Le Vendeur ne pourra être tenu responsable si la commande n'est pas disponible le jour même parce que ce délai n'a pas été respecté ou en raison de contraintes opérationnelles.

Le Client est seul responsable de vérifier les horaires d'ouverture du magasin avant de se présenter pour le retrait et de prévoir un moyen de transport approprié ainsi que, le cas échéant, une assistance adaptée lorsque les produits sont volumineux, lourds ou fragiles.

Lors du retrait, le Client doit présenter la confirmation de commande correspondante ou la notification « **Ready to Collect** ». Le Vendeur se réserve le droit de demander toute vérification complémentaire raisonnablement nécessaire aux fins de validation du paiement, de prévention de la fraude, de contrôle des produits soumis à une restriction d'âge, des produits réservés à un usage professionnel, de la sécurité de la commande ou du respect des obligations légales.

Le Client peut désigner un tiers pour retirer la commande en son nom. Cette personne devra présenter la confirmation de commande ou la notification « **Ready to Collect** », ainsi que toute pièce d'identité raisonnablement demandée par le personnel du magasin.

Sauf indication contraire lors du processus de commande ou dans la notification « **Ready to Collect** », le Vendeur conservera la commande dans le magasin sélectionné pendant **sept (7) jours** à compter de la date de cette notification. Si la commande n'est pas retirée dans ce délai, le Vendeur pourra annuler la commande, remettre les produits en stock et rembourser toute

somme versée au titre des produits non retirés selon le mode de paiement initial dans un délai de **quatorze (14) jours**.

Tout remboursement peut nécessiter un délai de **trois (3) à cinq (5) jours** ouvrables, ou tout autre délai imposé par le prestataire de paiement concerné, avant d'apparaître sur le compte du Client.

ARTICLE 5.5 Réception et retrait des produits

En cas d'avarie ou de produits manquants, le Client peut contacter le service client du Vendeur par téléphone au **+32 9 293 0073** ou par email à l'adresse : serviceclient.be@pro-duo.com.

Le client doit décrire le problème de la manière la plus détaillée possible et, en cas de dommages, fournir des photos.

Dans le cadre d'une commande **Click & Collect**, le Client, ainsi que toute personne retirant la commande en son nom, doivent inspecter les produits et leur emballage au moment du retrait et signaler sans délai injustifié au personnel du magasin tout dommage apparent, toute non-conformité ou tout article manquant.

Si cette inspection révèle qu'un produit est endommagé, ne correspond pas à la commande ou est manquant, le Vendeur procédera, après vérification, au remplacement du produit concerné ou, si ce remplacement est impossible ou déraisonnable, au remboursement du montant payé pour ce produit selon le mode de paiement initial dans un délai de **quatorze (14) jours**.

Après inspection et acceptation des articles, la politique de retour du Vendeur applicable aux achats effectués en magasin s'applique. Le Client ne peut donc pas invoquer le droit légal de rétractation de **quatorze (14) jours** applicable aux achats réalisés en ligne.

Tout remboursement peut nécessiter un délai de **trois (3) à cinq (5) jours** ouvrables, ou tout autre délai imposé par le prestataire de paiement concerné, avant d'apparaître sur le compte du Client.

ARTICLE 6. INDISPONIBILITÉ DES PRODUITS

En cas d'indisponibilité du produit commandé en stock, le Vendeur en informera le Client par courrier électronique et le Vendeur indiquera également la date de disponibilité prévu.

En cas d'indisponibilité, le Client a la possibilité de maintenir ou d'annuler sa commande, en respectant un délai de 72 heures à compter de la réception du courrier électronique.

L'indisponibilité du produit ne saurait engager la responsabilité du Vendeur ni ouvrir droit à des dommages et intérêts pour le Client.

A défaut de réponse du Client dans le délai précité, la commande sera réputée maintenue. En cas d'annulation de la commande, le prix sera remboursé au Client.

Toutes les commandes Click & Collect sont soumises à la disponibilité des produits dans le magasin sélectionné au moment du traitement de la commande.

Si un produit est indisponible lors de la préparation de la commande, le Vendeur se réserve le droit de retirer ce produit de la commande ou d'annuler celle-ci, en tout ou en partie.

ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ

Le Vendeur pourra s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Le Vendeur ne saurait être responsable en cas de bug informatique intervenant lors de la commande du Client, lié notamment à la connexion internet du Client ou à tout autre événement extérieur.

Il appartient au Client de s'assurer que les produits commandés sont parfaitement conformes à ses besoins.

ARTICLE 8. GARANTIE

Toutes les réclamations au titre de présent article doivent être adressées au service client du Vendeur par téléphone au **+32 9 293 0073** ou par email à l'adresse suivante: serviceclient.be@pro-duo.com.

ARTICLE 8.1. Garantie légale

Le Client bénéficie de la **garantie légale de conformité** des produits (**prévue par les articles 1649bis et suivants du Code Civil**) en cas de non-conformité d'un produit délivré qui se manifeste dans un délai de **deux (2) ans** à compter de la délivrance du bien.

En cas de non-conformité d'un produit vendu, le Client aura le choix entre la réparation ou le remplacement du produit. Toutefois, si le choix du Client entraîne un coût manifestement disproportionné pour le Vendeur, celui-ci pourra procéder selon la modalité de son choix.

Si la réparation et le remplacement du produit sont impossibles ou ne peut être exigé du Vendeur, le Client pourra rendre le produit et se faire rembourser le prix ou garder le produit et se faire rembourser une partie du prix.

La même faculté est ouverte au Client si la solution qu'il a demandée ne peut être mise en œuvre dans le délai **d'un (1) mois** suivant sa réclamation ou si cette solution ne peut être mise en œuvre sans inconvénient majeur pour le Client, compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

En toutes hypothèses, l'application de la **garantie** pour non-conformité du produit aura lieu sans aucun frais pour le Client. Toutefois, le cas échéant, tout remboursement au Client peut être réduit pour tenir compte de l'usage que celui-ci a eu du bien depuis sa livraison.

ARTICLE 9. DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Les informations et données à caractère personnel relatives au Client font l'objet d'un traitement automatisé par le Vendeur. Le Client est informé que ses données font l'objet d'un traitement permettant au Vendeur de pouvoir lui offrir les différents services proposés par le Site.

[La Politique relative à la Vie Privée](#) et la [Politique en matière de Cookies](#) sont d'application.

ARTICLE 10. DROIT DE RÉTRACTATION

ARTICLE 10.1. Délai et remboursement

Les consommateurs qui commandent des produits en ligne en vue d'une livraison à domicile disposent d'un droit de rétractation de **quatorze (14) jours**, sans avoir à motiver leur décision.

Ce droit s'applique uniquement aux achats effectués en ligne avec livraison à domicile. Il ne s'applique pas aux achats réalisés en magasin ni aux commandes **Click & Collect**.

Le délai de rétractation expire **quatorze (14) jours** après le jour où vous-même (ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous), prend physiquement possession du bien ou du dernier bien (s'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément).

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (Pro-Duo SA, E-commerce Retour, Traktaatweg 1, 9000 Gand, Belgique, serviceclient.be@pro-duo.com, **+32 9 293 0073**) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez [utiliser le modèle de formulaire de rétractation](#) mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation, le Vendeur remboursera au Client tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison, à l'exception des frais supplémentaires résultant du choix, par le Client, d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins coûteux proposé par le Vendeur.

Ce remboursement sera effectué sans retard injustifié et, en tout état de cause, au plus tard **quatorze (14) jours** après la date à laquelle le Vendeur est informé de la décision de rétractation.

Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour un autre mode de remboursement. Aucun frais ne sera facturé au Client du fait de ce remboursement.

Le Vendeur peut différer le remboursement jusqu'à la récupération des biens ou jusqu'à ce que le Client fournisse une preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le Client doit renvoyer ou restituer les produits au Vendeur sans retard injustifié et, au plus tard, dans un délai de **quatorze (14) jours** à compter de la communication de sa décision de rétractation.

Le délai est réputé respecté si les produits sont expédiés avant l'expiration de cette période de **quatorze (14) jours**.

Les produits doivent être retournés avec tous les accessoires fournis et, dans la mesure du possible, dans leur état et leur emballage d'origine.

Les cadeaux promotionnels éventuellement reçus dans le cadre de la commande doivent également être retournés si, à la suite de la rétractation, les conditions permettant d'en bénéficier ne sont plus remplies.

Le Client est informé que les frais de retour restent à sa charge lorsqu'il exerce son droit de rétractation sans invoquer de motif.

Pour effectuer le retour, le Client peut utiliser l'étiquette de retour prépayée incluse dans le colis, sans que cela soit obligatoire. En cas d'utilisation de cette étiquette, un montant de **7 €** sera déduit du remboursement afin de couvrir les frais de retour.

Lorsque le retour est demandé parce qu'un produit a été livré défectueux ou endommagé, le Vendeur prendra en charge les frais de retour.

Le Client est responsable uniquement de la dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement.

Exceptions au droit de rétractation

Conformément au droit belge, le Client reconnaît et accepte que le droit de rétractation ne s'applique pas (entre autres):

- aux biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés;
- aux biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

ARTICLE 11. RENONCIATION ET TOLÉRANCE

Il est formellement convenu entre les Parties que toute tolérance ou renonciation de l'une des Parties dans l'application de tout ou partie des engagements prévus aux présentes, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification des présentes, ni générer un droit quelconque.

Plus précisément, aucun retard ni aucune inaction, abstention ou omission de la part du Vendeur dans l'exercice de l'un quelconque de ses droits au terme des présentes ne portera atteinte aux dits droits, ni ne sera considéré comme impliquant de sa part une renonciation à se prévaloir de ses droits.

ARTICLE 12. INTEGRALITE

Les présentes Conditions Générales de Vente expriment l'intégralité des obligations des Parties.

ARTICLE 13. NON VALIDITÉ PARTIELLE

Si une stipulation particulière des présentes est tenue pour non valide, ou déclarée telle par une décision ayant autorité de la chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

ARTICLE 14. LITIGES, DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit belge.

Tous les litiges sont soumis à la compétence exclusive du tribunal de Gand.

En outre, la langue des présentes Conditions Générales de Vente est le français. Ainsi, dans le cas où elles seraient traduites dans d'autres langues étrangères, seule la version française ferait foi.

Pour le cas où un litige naîtrait entre les Parties du fait de l'exécution ou de l'interprétation des présentes, les Parties conviennent, préalablement à toute action en Justice, que toute réclamation fera l'objet d'une mise en demeure préalable par courrier recommandé avec demande d'avis de réception.

En outre, le Client a la possibilité de recourir à la plateforme européenne de Résolution des Litiges en Ligne (RLL), accessible à l'adresse suivante: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

[Formulaire de Rétractation](#)