

# 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](mailto: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** ».

## 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.

## 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](http://www.pro-duo-particulier.be/fr/stores)

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.

### **3. PRIX ET PAIEMENT**

#### **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.

#### **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

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

Le Vendeur recourt aux services de son partenaire financier, Worldpay pour la gestion, la prévention de la fraude et l'encaissement des paiements. Plus d'infos sur <https://online.worldpay.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.

### **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 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.

## **5. LIVRAISON**

### **0. Modalités de livraison**

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.

### **1. Délais de livraison**

Le délai maximal de livraison d'un produit à compter de la commande est indiqué préalablement à la validation de la commande. En cas d'achat groupé de plusieurs produits, le délai de livraison applicable à l'ensemble de la commande correspond au délai le plus long indiqué pour l'un de ces produits.

La date limite de livraison sera précisée dans le courrier électronique de confirmation de la commande.

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

A titre indicatif, il est précisé que les délais de livraison standards dans la Belgique pour POST NL sont les suivants :

- Jour de la commande + 1 jour ouvré pour toute commande passée du lundi au vendredi avant 16h30;

- Jour de la commande + 2 jours ouvrés pour toute commande passée du lundi au vendredi après 16h30.

Le délai de livraison prévu applicable aux produits sélectionnés par le Client lui sera indiqué avant validation, par ses soins, de sa 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.

## **2. Frais de livraison**

Il est précisé que les livraisons sont réalisées franco de port à partir de 30 euros TTC. Pour toute commande inférieure à 30 euros TTC, des frais de livraison seront facturés au Client.

Les frais de livraison des produits sont calculés en fonction du poids du colis. Ceux-ci sont indiqués préalablement à la validation de la commande.

A titre indicatif, il est précisé que les frais de livraison standards à destination de la Belgique pour POST NL sont de 5,44 euros TTC.

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

## **3. Réception 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](tel:+3292930073) ou par email à l'adresse : [serviceclient.be@pro-duo.com](mailto: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.

## **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.

## 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.

## 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](mailto:serviceclient.be@pro-duo.com).

### 0. 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.

## 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.

## 10. DROIT DE RÉTRACTATION

Les Consommateurs ont le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours.

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](mailto: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 de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Le bien doit être renvoyer accompagné de tous les accessoires livrés et – dans la mesure du possible - dans son état et emballage d'origine. Les cadeaux gratuits qui étaient liés à l'achat des biens doivent être renvoyés avec les biens si, en raison de la rétractation, vous ne remplissez plus les conditions pour recevoir ces cadeaux gratuits

Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien si vous renvoyez le bien sans donner de motif. Vous pouvez nous renvoyer votre colis en utilisant l'étiquette de retour fournie, mais ce n'est pas obligatoire. Si vous utilisez l'étiquette de router, 7 € seront déduits du remboursement de votre achat pour couvrir les frais de retour.

Si vous demandez un retour parce qu'un produit est arrivé défectueux ou endommagé, les frais de retour seront remboursés par nos soins.

La responsabilité du Client peut être engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations des biens autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens (c'est-à-dire une simple manipulation et inspection du produit comme le Client le ferait dans un magasin).

### **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;
- au biens susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement.

## 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.

## 12. INTEGRALITE

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

## 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.

## 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**