

CONDITIONS GÉNÉRALES

Conditions générales de vente (professionnels)

[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:

Tout professionnel souhaitant procéder à un achat via sur le site Internet du Vendeur (ci-après « **le Site** »), accessible à l'adresse <https://www.pro-duo.be/fr>

Au sens des présentes Conditions Générales de Vente, on entend par « **Professionnel** », toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

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 ont pour objet de définir les relations contractuelles entre le Vendeur et le Client, ainsi que les conditions applicables à tout achat effectué par le Client sur le Site.

Le Client doit être âgé d'au moins dix-huit (18) ans et disposer de la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation lui permettant de passer commande sur le Site.

Le Client doit être un **Professionnel du secteur de la coiffure ou de la beauté** et s'engage à justifier cette qualité auprès du Vendeur.

L'achat d'un produit sur le Site implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente par le Client.

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent l'intégralité des conditions contractuelles applicables aux achats effectués par le Client sur le Site. Toutes autres conditions générales ou particulières du Client sont expressément exclues.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment. Il est toutefois convenu que les Conditions applicables au Client sont 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.

Il est précisé que l'achat des produits portant la mention « **Exclusivité Pro** » est réservé aux Professionnels du secteur de la coiffure ou de la beauté agissant dans le cadre de leur activité professionnelle et nécessite la création d'un compte professionnel.

Le Client reconnaît et accepte que les produits portant la mention « **Disponible 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 consultable à l'adresse suivante : www.pro-duo.be/fr/magasins.

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

Les photographies utilisées pour présenter les produits sont les plus fidèles possibles. Elles ne peuvent toutefois garantir une parfaite correspondance avec le produit proposé et peuvent, dans certains cas, illustrer des suggestions de présentation dans lesquelles tous les éléments figurant sur les photographies ne sont pas proposés à la vente.

Les erreurs manifestes ou erreurs évidentes figurant dans l'offre n'engagent pas le Vendeur.

ARTICLE 3. PRIX ET PAIEMENT

ARTICLE 3.1. Prix

Les prix indiqués par le Vendeur lors de la commande sont exprimés en euros, soit hors TVA, soit TVA comprise, selon le taux de TVA en vigueur au moment de la commande. Toute modification du taux de TVA sera immédiatement répercutée sur le prix des produits proposés.

Les prix s'entendent hors frais d'expédition et de livraison.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Toutefois, les prix affichés sur le Site au moment de la commande sont les seuls applicables au Client.

Malgré tout le soin apporté par le Vendeur, certains produits de son catalogue peuvent comporter un prix erroné. Le Vendeur vérifie les prix lors du traitement de la commande. Si le prix correct d'un produit est supérieur au prix affiché sur le Site, le Vendeur contactera le Client avant l'expédition afin de lui demander s'il souhaite acheter le produit au prix correct ou annuler sa commande. Si le prix correct est inférieur au prix indiqué, le Vendeur appliquera le prix le plus bas et expédiera le produit au Client.

De manière générale, les erreurs manifestes ou erreurs évidentes concernant les prix n'engagent pas le Vendeur.

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

Le prix de vente est dû dès la validation de la commande.

Le prix de vente est exigible dès la commande.

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.

Il est précisé que tout retard de paiement donnera lieu à des intérêts de retard calculés au taux égal à **trois (3) fois le taux d'intérêt légal**. En outre, une indemnité forfaitaire de **quarante (40) euros** sera due au titre des frais de recouvrement, sans préjudice de la possibilité de réclamer des frais supplémentaires dûment justifiés.

ARTICLE 4. PROCESSUS DE COMMANDE

ARTICLE 4.1. Compte client professionnel

Afin de bénéficier des avantages accordés par le Vendeur aux professionnels de la coiffure et de la beauté, ainsi que d'acheter des produits portant la mention « **Exclusivité Pro** », le Client doit créer un compte client professionnel.

À cette fin, le Client doit renseigner les informations demandées par le Vendeur, notamment un nom d'utilisateur et un mot de passe, une adresse e-mail, un numéro de téléphone, ainsi qu'une adresse de facturation et une adresse de livraison.

En outre, le Client doit justifier auprès du Vendeur de sa qualité de Professionnel du secteur de la coiffure ou de la beauté en communiquant son numéro d'immatriculation au registre du commerce ou des personnes morales ainsi que son numéro de TVA. Les contrôles et vérifications de cette qualité seront effectués avant l'activation du compte du Client.

Il appartient au Client de veiller à l'exactitude des informations communiquées, dont il est seul responsable, et de les mettre à jour en cas de modification.

Le Client est informé que les identifiants permettant d'accéder à son compte client professionnel sont strictement personnels et confidentiels et ne peuvent être communiqués à des tiers.

L'utilisation et la conservation de ces identifiants relèvent de la seule responsabilité du Client, qui supportera seul toutes les conséquences pouvant résulter de leur utilisation par des tiers ayant pu en prendre connaissance. Le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable des pertes ou dommages résultant du non-respect de cette obligation par le Client.

En cas de perte ou de vol, le Client s'engage à modifier son mot de passe ou à le faire réinitialiser selon la procédure prévue par le Vendeur afin de récupérer dans les meilleurs délais l'accès à son compte client professionnel.

ARTICLE 4.2. Processus de commande

Le Client souhaitant passer une commande sur le Site doit:

- Consulter la description des produits proposés et ajouter les articles souhaités à son panier ;
- Valider son panier ;
- Corriger, le cas échéant, les erreurs de saisie ;
- Valider sa commande ;
- Choisir son mode de livraison ;
- Choisir et valider son mode de paiement.

Le Vendeur adressera immédiatement au Client, par e-mail, une confirmation de commande reprenant les informations communiquées par celui-ci.

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

L'ensemble des données fournies ainsi que la confirmation enregistrée constituent une preuve de la transaction.

Le Vendeur archivera les commandes et les confirmations de commande sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle.

Il appartient au Client de conserver le numéro de commande communiqué par le Vendeur. Ce numéro lui sera demandé pour toute demande relative à sa commande.

Enfin, il est précisé que le Vendeur se réserve le droit de refuser toute commande présentant un caractère anormal, notamment en ce qui concerne les quantités commandées.

ARTICLE 5. LIVRAISON

ARTICLE 5.1 Conditions de livraison à domicile

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

Les livraisons sont effectuées à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande, après réception du paiement.

La livraison est assurée par PostNL.

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. En cas de commande groupée comprenant plusieurs produits, le délai applicable à l'ensemble de la commande correspond au délai le plus long annoncé pour l'un de ces produits.

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 Client est informé que les délais de livraison sont communiqués par le Vendeur à titre indicatif et ne sauraient engager sa responsabilité.

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](#).

Ces montants sont communiqués à titre indicatif et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur.

ARTICLE 5.4 Retrait en magasin (Click & Collect)

Un accusé de réception de la commande et/ou une confirmation de paiement ne constituent pas une confirmation que la commande est prête à être retirée. La commande est considérée comme prête au retrait uniquement après réception par le Client de 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 uniquement une estimation et ne peut être garantie. Cette estimation dépend notamment de la vérification des stocks, des heures d'ouverture du magasin, des effectifs disponibles et de la capacité opérationnelle.

Pour un retrait le jour même, les commandes doivent être passées au plus tard 90 minutes avant la fermeture du magasin sélectionné. Le Vendeur ne pourra être tenu responsable si une 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 concerné avant de se présenter pour le retrait et d'organiser un moyen de transport 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 d'exiger 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 correspondante ou la notification « **Ready to Collect** », ainsi que toute pièce d'identité raisonnablement demandée par le personnel du magasin.

Sauf indication contraire lors du paiement ou dans la notification « **Ready to Collect** », le Vendeur conservera la commande pendant une durée de sept (7) jours à compter de la date de cette

notification dans le magasin sélectionné. Si la commande n'est pas retirée dans ce délai, le Vendeur pourra l'annuler, remettre les produits en stock et rembourser toute somme payée pour les 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 bancaire du Client.

ARTICLE 5.5 Réception des produits

A réception des produits, il appartient au Client de contrôler l'état et la quantité des produits livrés.

En cas d'avarie ou de produits manquants, le Client doit contacter le service client du Vendeur par téléphone au **+32 9 293 0073** ou par email à l'adresse: serviceclient.be@pro-duo.com, dans un délai maximum de 2 jours à compter de la livraison. Le client décrira le problème de la manière la plus détaillée possible et fournira des preuves.

A défaut de réclamation formulée auprès du service client du Vendeur dans les délais susvisés, les produits seront réputés livrés en bon état et dans les quantités commandées.

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.

S'il est établi lors de cette inspection 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 pourra donc pas bénéficier du 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 bancaire du Client.

ARTICLE 6. INDISPONIBILITÉ DES PRODUITS

En cas d'indisponibilité en stock du produit commandé, le Vendeur en informera le Client par e-mail et lui communiquera également la date prévisionnelle de disponibilité.

En cas d'indisponibilité, le Client pourra maintenir sa commande ou l'annuler dans un délai de **soixante-douze (72) heures** à compter de la réception de cet e-mail. Le Vendeur ne pourra être tenu responsable de l'indisponibilité d'un produit et cette indisponibilité n'ouvrira droit à aucune indemnisation au profit du Client.

À défaut de réponse du Client dans le délai précité, la commande sera réputée maintenue. En cas d'annulation de la commande, le prix payé 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 n'est plus disponible au moment de la préparation de la commande, le Vendeur se réserve le droit de retirer ce produit de la commande ou d'annuler tout ou partie de celle-ci.

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.

L'utilisation des produits commandés via le Site, et notamment des produits portant la mention « **Exclusivité Pro** », est placée sous la responsabilité exclusive du Client. Il appartient au Client de délivrer à ses propres clients toutes informations et conseils utiles ou nécessaires relativement à l'utilisation des produits achetés.

En conséquence, le Vendeur ne saurait engager sa responsabilité en cas:

- d'utilisation impropre ou anormale des produits;
- d'utilisation des produits non conforme aux règles de l'art;
- d'utilisation des produits non conforme aux instructions de montage ou de stockage;

Par ailleurs, le Vendeur ne saurait être tenu responsable des dommages ou pertes indirects, pertes de profit ou d'économie prévues, pertes de revenus ou préjudice d'image.

En tout état de cause, les Parties conviennent que le montant total des sommes qui pourraient être mises à la charge du Vendeur si sa responsabilité devait être engagée pour quelque cause que ce soit sera limité au montant de la commande litigieuse.

ARTICLE 8. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Le Vendeur conserve la propriété des produits vendus jusqu'au paiement effectif et complet de toutes sommes dues par le Client, à quelque titre que ce soit.

Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances ou sommes dues dans les délais prévus pourra entraîner la revendication de la totalité des produits.

En cas de reprise des produits, les éventuels acomptes versés par le Client resteront acquis définitivement au Vendeur.

ARTICLE 9. DÉFAUTS CACHÉS

Les défauts cachés doivent être adressés au service clientèle du Vendeur dans un délai d'un mois après leur découverte, par téléphone au +32 9 293 0073 ou par email à l'adresse suivante: serviceclient.be@pro-duo.com.

Si le Vendeur confirme que les conditions légales sont remplies, en cas de non-conformité, le produit vendu pourra être retourné au Vendeur, qui le reprendra et le remplacera ou le remboursera.

ARTICLE 10. 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 de confidentialité](#) et la [Politique relative aux cookies](#) sont d'application.

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. INTÉGRALITÉ

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

Aucune indication, aucun document, ne peuvent engendrer des obligations au titre des présentes, s'ils ne font l'objet d'un avenant signé par les deux Parties. Aucune correspondance antérieure à la signature des présentes ne peut engendrer d'obligations au titre dudit contrat.

ARTICLE 13. NULLITÉ PARTIELLE

Si une disposition particulière du présent document s'avère invalide ou est déclarée comme telle par une décision définitive et exécutoire d'un tribunal compétent, les autres dispositions resteront pleinement en vigueur et applicables.

ARTICLE 14. DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE

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

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.

Tous les litiges sont soumis à la compétence exclusive des tribunaux de l'entreprise de Gand.

CONDITIONS D'UTILISATION CARTE PRO-DUO PROFESSIONNELLE

- Nous utilisons les termes « **Pro-Duo** » et « nous » pour faire référence à Pro-Duo SA, dont le siège est établi Traktaatweg 1, 9000 Gand, Belgique, et dont le numéro d'entreprise est le 0465.78.41.02.
- En demandant une carte Pro-Duo professionnelle, vous acceptez les présentes Conditions d'utilisation et notre Politique de confidentialité.
- Les cartes Pro-Duo professionnelles sont uniquement disponibles pour les professionnels, les étudiants et/ou les entreprises du secteur de la coiffure et de la beauté établis en Belgique et après qu'ils ont apporté la preuve du statut professionnel ou d'étudiant. Les cartes professionnelles ne sont pas disponibles pour les personnes de moins de 16 ans. Nous nous réservons le droit de refuser les demandes.
- Vous confirmez que les informations fournies lors de la demande de la carte professionnelle sont véridiques et exactes. Il en va de votre responsabilité de maintenir ces données correctes et à jour et de nous informer par écrit de toute modification éventuelle.
- Les Conditions générales de vente de Pro-Duo sont applicables aux produits achetés.
- Vous confirmez que vous achetez des produits avec la carte Pro-Duo professionnelle uniquement pour un usage professionnel. Vous êtes seul(e) responsable d'être suffisamment qualifié(e) et expérimenté(e), de même que votre personnel, pour utiliser, stocker et manipuler les produits professionnels que vous achetez et que les personnes inexpérimentées ou non qualifiées n'ont pas accès aux produits.

- Vous confirmez que vous respectez toutes les limitations et/ou restrictions que Pro-Duo peut appliquer de temps à autre à la vente et à l'achat de certains produits, y compris, mais de manière non exhaustive, les limites d'âge, les limites en matière de volume pouvant être appliquées en ligne ou dans le magasin, ou de certains produits de marque professionnels qui peuvent uniquement être achetés pour un usage dans le salon ou le commerce parce que ces produits ne sont généralement pas appropriés à un usage par les consommateurs. Nous nous réservons le droit de contrôler tous les achats et toutes les ventes de ce type de produits et pourrons prendre des mesures en cas de suspicion d'infraction aux limites et/ou restrictions.
- Vous reconnaissez que Pro-Duo est spécialisée dans la fourniture de produits de haute qualité. Lors de l'achat, de l'utilisation et de la vente de nos produits, vous marquez votre accord pour ne rien faire qui puisse nuire à la réputation de Pro-Duo, de ses marques ou de la relation d'affaires avec les clients et les propriétaires de marques.
- Pro-Duo se réserve le droit de refuser tout achat à sa guise.
- La carte Pro-Duo professionnelle peut à tout moment être retirée sans indication de raison par Pro-Duo. Nous nous réservons le droit de suspendre ou d'annuler votre carte professionnelle en cas de violation des présentes conditions d'utilisation.
- La carte Pro-Duo professionnelle et les droits qui en découlent sont exclusivement personnels pour le titulaire de la carte et ne peuvent pas être cédés à une autre personne. Toute utilisation non autorisée invalide la carte professionnelle et peut entraîner son retrait.
- La carte Pro-Duo professionnelle reste à tout moment la propriété de Pro-Duo. Les cartes perdues ou endommagées doivent être immédiatement signalées dans un magasin Pro-Duo ou par téléphone à notre service clientèle au +32 9 293 0073.
- Les présentes Conditions d'utilisation sont régies par le droit belge. Les tribunaux de Gand sont exclusivement compétents pour connaître de tous litiges découlant de ou liés aux présentes Conditions d'utilisation.
- Les présentes Conditions d'utilisation peuvent être modifiées à tout moment par Pro-Duo. Les Conditions d'utilisation les plus récentes peuvent être consultées sur notre site web.