

Service clients

Pour commander, vous avez le choix

- **Par téléphone / Service Commandes :**
Du lundi au vendredi de 8h00 à 19h30, le samedi de 8h00 à 16h00.
Au-delà de ces heures, un répondeur enregistrera vos messages et commandes.
- **Par courrier:**
Merci d'utiliser en priorité le bon de commande personnalisé à votre nom.
- **Par internet:** www.proidee.fr

Pour payer, vous avez le choix

Par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express, Diners) :

Veillez nous indiquer les 16 chiffres (15 pour L'American Express) de votre carte bancaire, le numéro de sécurité ainsi que sa date d'expiration. Le montant n'est débité de votre carte de crédit que lors de l'expédition de la marchandise.

Par PayPal :

Payez en toute quiétude via PayPal dans notre boutique en ligne.

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises.

Livraison et retour

Livraison en France

Livraison : Votre marchandise sera livrée dans un délai de 4 à 5 jours ouvrés.

Frais de livraison : Votre participation aux frais de port et d'emballage s'élève à 6,95 € pour la France métropolitaine (hors métropole, sur demande). Ce forfait ne vous est facturé qu'une seule fois, même en cas de livraisons partielles. Les articles présentés avec ce symbole sont acheminés par transporteurs avec un coût supplémentaire de 18 € par livraison indépendamment du nombre d'articles livrés.

Retour : Vous pouvez exercer votre droit de rétractation en retournant les marchandises à l'adresse suivante :

Pro-Idee
67962 Strasbourg
Cedex 9

Le renvoi des marchandises dans le délai imparti est suffisant pour conserver le délai de rétractation.

Frais de port en cas de retour : Les frais de port des marchandises retournées seront à votre charge.

Achat à l'essai

Chez Pro-Idee, vous achetez à l'essai. Le contrat de vente ne devient obligatoire que lors de la réception de la marchandise par votre approbation. L'approbation est considérée comme ayant eu lieu sans message de votre part ou sans retour de la marchandise livrée dans un délai d'approbation de 15 jours. En outre, vous disposez du droit d'opposition prévue par la loi après la date d'entrée en vigueur du contrat d'achat afin que vous ayez toujours au moins 29 jours pour prendre votre décision définitive.

Livraison hors de France

Pour la livraison de produits la participation aux frais d'expédition forfaitaire à l'étranger, d'assurance est :

- **18 €** pour les livraisons dans les pays de l'EEE ainsi que l'Andorre, Monaco, le Royaume-Uni, la Suisse, la cité du

Vatican.

- **40 €** pour les livraisons dans les pays suivants: Albanie, Argentine, Australie, Bahamas, Bahrain, Barbade, Bosnie-Herzégovine, Brésil, Brunei, Chili, China, EAU, Gibraltar, Japon, Canada, Cap Vert, Qatar, Koweït, Malaysia, Macédoine, Mexique, Moldavie, Monténégre, Nouvelle-Zélande, Oman, Pérou, Philippines, Serbie, Singapour, Afrique du Sud, Corée du sud, Thaïlande, Turquie, USA, Venezuela, Uruguay.

Les frais d'expédition pour la livraison d'articles marqués par ce symbole, font l'objet d'une offre personnalisée. Notre service clientèle vous en informera après réception de votre commande.

Avez-vous des questions complémentaires au sujet de livraisons hors de France ? Le service clientèle de Pro-Idee se tient volontiers à votre disposition. Par téléphone (du lundi au vendredi de 9 h à 19h30 et samedi de 8 h à 16 h) ou par courriel à l'adresse suivante :

Service cadeau

- **Emballage cadeau :**

Sur demande, nous proposons pour la presque totalité des articles du catalogue l'emballage de votre cadeau avec un papier Pro-Idee. **Au prix de seulement 4 €.**



- **La livraison d'un cadeau :**

Votre cadeau est expédié sans supplément à une adresse française de votre choix. La facture vous est adressée.

- **Bon d'achat cadeau :**

Avec un bon d'achat, vous faites toujours un cadeau idéal. Voir www.proidee.fr/bon-dachat-cadeau. (Bon d'achat d'une valeur de 25 €, 50 €, 75 €, 100 €, 200 €, 500 €).

Garantie commerciale de 3 ans sans extension

La société Pro-Idee s'engage à garantir les produits vendus pendant 3 ans à compter de la date de la facture. Cette garantie est valable pour toute la France. En outre, vous trouvez les informations relatives aux garanties fabricant directement dans la description du produit concerné. Toutefois, les garanties fabricant ne font pas partie de notre engagement et donnent aucun droit à l'encontre de Pro-Idee.

Si votre produit devait présenter des défauts de qualité malgré une utilisation conforme, nous nous engageons à le réparer dans les plus brefs délais, ou à le remplacer ou à vous rembourser le prix d'achat, cela à notre convenance. Seules les pièces d'usure sont exclues de la garantie.

Veuillez envoyer le produit défectueux avec une copie de la facture au garant:

Pro-Idee
67962 Strasbourg
Cedex 9

Nous nous chargeons du reste.

Et n'oubliez pas : même hors garantie, nous sommes toujours à votre disposition.

Le service clients Pro-Idee assure une réparation rapide à des prix corrects. En cas de difficulté n'hésitez pas à nous contacter par téléphone (questions & conseil) du lundi au vendredi de 8h00 à 19h30, le samedi de 8h00 à 16h00.

Seule votre satisfaction compte.

Vos droits aux garanties légales de conformité et des vices cachés ne sont pas affectés

Article L211-4 du Code de la consommation

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L211-5 du Code de la consommation

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur

sous forme d'échantillon ou de modèle

- o - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.
- Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L211-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L211-16 du Code de la consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code Civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er du Code Civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Recyclage et environnement



Le symbole ci-contre indique que les équipements électriques et électroniques usagés font l'objet d'une collecte sélective.

Depuis le 15 novembre 2006, ils ne doivent pas être jetés avec les déchets ménagers mais ils doivent impérativement être récupérés dans des collectes sélectives : déchetteries, associations d'économie sociale et solidaire.



Nos produits sont recyclables. Faites un geste pour l'environnement : ne jetez pas ces produits avec vos ordures ménagères et pensez au tri. Trouvez où les déposer sur le site de l'Ademe : www.ademe.fr, rubrique « que faire de mes déchets ».