Service clients

Pour commander, vous avez le choix

- **Par internet: www.proidee.fr**
- **Par téléphone / Service Commandes : 03 88 19 10 39**
  Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00, le samedi de 8h30 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.

Pour payer, vous avez le choix

Par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express ou Diners) :
Veuillez 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 virement bancaire :
Merci de réaliser votre règlement vers le compte indiqué ci-dessous, et de mentionner votre numéro d'identifiant dans le libellé de votre virement:

Bénéficiaire : Pro-Idée GmbH & Co. KG

Identification Internationale (IBAN) : FR7630 0030 2360 0002 0121 7154 3

Identifiant International de la banque (BIC) : SOGEFRPP.

Votre commande sera validée après la réception de votre paiement.

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

Bancontact :
Les clients, détenteurs d´une adresse de facturation belge et d´une carte Bancontact par le biais d´une des banques participantes, peuvent payer avec Bancontact. Le traitement du paiement se fait par le biais du prestataire de services Mollie B.V.

Dans certains cas, afin de prévenir le risque de solvabilité, Pro-Idee se réserve le droit d'exclure certains mode de paiement.

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises.

Livraison et retour

Livraison en France et Monaco

Livraison standard en 4 à 5 jours ouvrés
Le délai exact de livraison est indiqué directement sur la page produit.
Participation forfaitaire aux frais de port et d´emballage de 6,95 €* pour la France métropolitaine.

Les articles présentés avec ce symbole sont acheminés par transporteurs avec un coût supplémentaire de 24€ par livraison indépendamment du nombre d'articles livrés. La date livraison sera convenue avec vous.

Informations complémentaires sous : www.proidee.fr/livraison

* Par commande, indépendamment du nombre d´articles livrés.

Retourner vos marchandises sans soucis
Au delà du droit de rétractation légal de 14 jours, vous avez la possibilité chez Pro-Idée de retourner vos articles dans un délai de 30 jours. Le renvoi des marchandises dans le délai imparti est suffisant pour conserver le délai de rétractation. Veuillez envoyer SVP les retours á l'adresse suivante:

Pro-Idée
67962 Strasbourg
Cedex 9

Les frais de port des marchandises retournées seront à votre charge.
Le formulaire de retour n'a pas été joint à votre commande? Merci de bien vouloir dans ce cas nous commnuniquer vos coordonnées et votre numéro de client dans votre colis de retour. Ce afin de pouvoir traiter votre retour dans les plus brefs délais.

Livraison hors de France

Livraison dans les pays de l'EEE ainsi qu'en Andorre, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège, en Suisse et au Vatican.
Participation forfaitaire aux frais de port, d´emballage et d´assurance de 14,95 €.

Délai de livraison voir : www.proidee.fr/livraison.

Livraison dans d´autres pays**
Participation forfaitaire aux frais de port, d´emballage et d´assurance de 40,– €.

**Afrique du Sud, Albanie, Argentine, Australie, Bahamas, Bahreïn, Barbade, Bosnie-Herzégovine, Brésil, Brunei, Canada, Cap-Vert, Chili,Chine, Corée du Sud, Emirats Arabes Unis, États-Unis, Japon, Koweït, Macédoine du Nord, Malaisie, Mexique, Moldavie, Monténégro, Nouvelle-Zélande, Oman, Pérou, Philippines, Qatar, Serbie, Singapour, Thaïlande, Turquie, Uruguay et Vénézuéla.

Marchandises prises en charge par transporteur et les articles qui ne peuvent pas être expédiés par colis (*) uniquement en France. Les conditions de livraison pour l´Autriche, la Suisse, l´Allemagne et les Pays-Bas peuvent être consultées aux adresses suivantes :

- https://www.proidee.at/lieferung
- https://www.proidee.ch/lieferung
- https://www.proidee.ch/fr/livraison
- https://www.proidee.nl/levering

(*) Pour toute question concernant les options de livraison hors de France, n´hésitez pas à nous appeler au 03 88 19 10 39 (du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h00 et le samedi, de 8h30 à 16h00), ou par couriel à l'adresse suivante contact@proidee.fr

TVA et frais de douane :

- **Au sein du marché commun de l´Union Européenne :**
  Les prix indiqués sont des prix TTC qui incluent la TVA.
- **Pays membres de l´AELE et pays tiers :**
  La TVA en vigueur est déduite du prix mentionné dans le catalogue/sur notre site online. Le bureau de poste chargé de la livraison facture le montant de la TVA en vigueur dans le pays. La commande peut être soumise à des frais supplémentaires de douane.

Avez-vous des questions complémentaires au sujet de livraisons hors de France ? Le service clientèle de Pro-Idée se tient volontiers à votre disposition. Par téléphone 03 88 19 10 49 (du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et samedi de 8h30 à 16 h00) ou par courriel à l´adresse suivante : service@proidee.fr.

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-Idée. **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 de prix

Si dans un délai de 3 mois après réception de la marchandise, vous trouvez le même article moins cher chez un autre détaillant en France, veuillez contacter le service clients Pro-Idée : nous trouverons une solution équitable dans tous les cas. Vous pourrez alors nous renvoyer l'article à nos frais et nous vous rembourserons la totalité du prix d'achat. Cela n'affecte nullement vos droits de garantie légaux.

Garantie commerciale de 3 ans sans extension

La société Pro-Idée 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-Idée.

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-Idée
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-Idée assure une réparation rapide à des prix corrects. En cas de difficulté n'hésitez pas à nous contacter par téléphone (questions & conseil) 03 88 19 10 49 du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00, le samedi de 8h30 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
  - - 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.