

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTES BOULANGER.COM/TELEPHONE/TCHAT**

Version n° 25 du 07 janvier 2019

## **CHAPITRE I. CONDITIONS GENERALES DE VENTE BOULANGER.COM/TELEPHONE/TCHAT**

### **ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes passées sur ou avec le site internet [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com), via la solution de Tchat disponible sur le site [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) ou par téléphone via le 0825 850 850 (service 0,18€ / min + prix appel) Les présentes conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles en vigueur pour les ventes en magasin.

Le site web de Boulanger.com propose au Client la vente de tous articles, produits ou services se rapportant à la communication, aux multimédias, au son, à l'image, à l'informatique, à la micro informatique, à l'électroménager, à l'aménagement et l'équipement de la maison, mobilier, objets de décoration, domotique, de tout appareil et/ou produit électrique, et plus généralement de toute forme de produits ou de services existants ou à créer permettant de mieux vivre le loisir et le confort à la maison et en activité nomade.

Préalablement à sa commande, le Client déclare que l'acquisition de ces produits est destinée à un usage sans rapport avec son activité professionnelle. Si tel devait être le cas, Boulanger attire particulièrement l'attention du Client sur l'exclusion de garantie contractuelle telle que visée notamment à l'article 12 ci-après.

Toute passation de commande sur le site [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com), par Tchat ou par téléphone, suppose la prise de connaissance des présentes conditions générales de ventes ainsi que l'accord du Client sur l'intégralité de leur contenu.

Boulanger se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment. En ce cas, seules les conditions générales de vente en vigueur lors de la prise de commande seront alors applicables.

Boulanger conseille au Client de sauvegarder et/ou imprimer les présentes conditions générales de vente pour une conservation sûre et durable, et pouvoir ainsi les invoquer à tout moment pendant l'exécution du contrat si besoin.

Dans l'intégralité des présentes, le Client sera entendu comme celui avec lequel s'établit la relation d'achat-vente et lequel sera facturé au titre de la commande.

### **ARTICLE 2 - PRIX**

**2.1.** Tous les prix des produits et services proposés à la vente sur le site [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) sont exprimés en euros toutes taxes comprises hors participation aux frais de traitement et d'expédition. Ces frais de traitement et d'expédition sont ci-après consultables.

**2.2.** Boulanger se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur lors de l'enregistrement de la commande sous réserve de la disponibilité des produits à cette date.

**2.3.** Les produits demeurent la propriété de Boulanger jusqu'à plein et entier encaissement du prix. Toutefois à compter de l'enlèvement ou de la réception de la commande par le client ou son représentant, les risques des marchandises retirées ou livrées sont transférés au client.

### **ARTICLE 3 - LA COMMANDE - VALIDATION DE COMMANDE**

**3.1.** Les commandes sont effectuées sur le site internet [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com).

**3.2.** Les commandes peuvent également être effectuées par téléphone au 0825.850.850 depuis la France Métropolitaine (Service 0,18 Euros TTC/min + prix appel) tous les jours (hors 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> mai, 25 décembre) de 8h à 20 heures.

**3.3.** Les commandes peuvent également être effectuées par tchat depuis le site internet [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) tous les jours (hors 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> mai, 25 décembre) de 8h à 20 heures.

**3.4.** Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

**3.5.** Pour passer commande :

o sur [boulanger.com](http://www.boulanger.com), le Client suit les différentes étapes de commande défilant sur le site, savoir la sélection du ou des articles choisis par la rubrique " mon panier ", l'identification Client par la rubrique " coordonnées ", les modalités et conditions de livraison par la rubrique " livraison ", les modalités de paiement par la rubrique " paiement " et la finalisation de la commande par la rubrique " confirmation ".

L'attention du Client est particulièrement attirée sur le mode d'acceptation de la commande passée sur le site internet [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com). Lorsque le Client passe sa commande il doit confirmer celle-ci par la technique du « double-clic », c'est-à-dire qu'après avoir sélectionné des produits ajoutés au panier, le Client doit contrôler et éventuellement corriger le contenu de son panier (identification, quantité de produits sélectionnées, prix, modalités et frais de livraison...) avant de la valider en cliquant sur « je valide ma livraison », puis il reconnaît accepter les présentes CGV avant de cliquer sur le bouton « je paye », enfin il valide sa commande après avoir rempli ses coordonnées bancaires. Le " double clic " vaut "signature électronique" et équivaut à une signature manuscrite. Il constitue une acceptation irrévocable et sans réserve

de la commande par le Client. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Boulanger sur Internet ou par téléphone constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la société et ses clients.

Les informations contractuelles relatives à la commande (dont notamment le n° de la commande) feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail en temps utile et au plus tard au moment de la livraison/délivrance. Boulanger conseille vivement au Client d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable cette confirmation de commande à titre de preuve. Une facture numérique est mise à la disposition du Client dans l'espace " mon compte ". Là encore, Boulanger conseille vivement au Client d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable cette facture à titre de preuve.

o par téléphone ou Tchat, le Client suit les différentes étapes de commande, à savoir la sélection du ou des articles qu'il souhaite acheter (le Client doit communiquer la référence du produit qu'il souhaite acheter ou indiquer au conseiller le type de produit qu'il recherche), l'identification du Client (le Client doit fournir ses coordonnées), les modalités et conditions de livraison (le Client doit indiquer le mode de livraison qu'il souhaite utiliser), les modalités de paiement (le conseiller envoie une demande de paiement sécurisé par SMS ou email au Client) et la finalisation de la commande par le paiement de cette dernière.

L'attention du Client est particulièrement attirée sur le mode d'acceptation de la commande passée via tchat ou téléphone. Lorsque le Client passe sa commande, il confirme celle-ci par l'acte de paiement. Par le paiement le Client reconnaît avoir accepté les CGV, le paiement constitue une acceptation irrévocable et sans réserve de la commande par le Client. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Boulanger sur Internet ou par téléphone constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la société et ses clients.

Les informations contractuelles relatives à la commande (dont notamment le n° de la commande) feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail en temps utile et au plus tard au moment de la livraison/délivrance. Boulanger conseille vivement au Client d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable cette confirmation de commande à titre de preuve. Une facture sur support durable (format PDF) est envoyée par voie d'e-mail en temps utile et au plus tard au moment de la livraison/délivrance.

**3.6.** Les informations communiquées par le Client lors de la passation de la commande (notamment nom et adresse de livraison) engagent celui-ci. Ainsi, la responsabilité de la société Boulanger ne saurait en aucune manière être recherchée dans l'éventualité où une erreur lors de la passation de la commande empêcherait ou retarderait la livraison/la délivrance.

**3.7.** La société Boulanger se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait ou aurait existé un litige quant au paiement d'une commande antérieure passée avec Boulanger ou avec un autre site marchand.

**3.8.** Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de vente.

## **ARTICLE 4 - CONTROLE ANTI FRAUDES**

Dans le but de renforcer le niveau de sécurité lié aux transactions financières effectuées sur le site internet et de protéger BOULANGER et ses clients contre d'éventuels phénomènes d'usurpation d'identité ou de tentative de fraude, les données collectées par BOULANGER auprès de ses clients dans le cadre d'une commande sont susceptibles d'être communiquées à son partenaire Oney Tech à des fins d'analyse et d'évaluation d'un niveau de confiance lié à chaque commande.

Dans le cadre de ces procédures, Boulanger ou toute personne mandatée par elle, se réserve de même la faculté de solliciter du Client les pièces nécessaires à l'exécution de la commande : justificatifs de domicile et de nom du Client mais également ceux de la personne indiquée pour la livraison. Ces demandes seront faites par téléphone et/ou par courrier électronique.

Oney Tech conservera les données ainsi collectées à des fins d'enrichissement et de gestion de son système d'analyse des commandes. Par ailleurs, la survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier d'incidents de paiement mis en œuvre par Oney Tech. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition que vous pouvez exercer à tout moment auprès d'Oney Tech en sa qualité de responsable du traitement, à l'adresse électronique « contact@sellsecure.com » ou à l'adresse postale suivante : Oney Tech – 34 avenue de la Flandre – 59170 Croix ».

## **ARTICLE 5 - DISPONIBILITE**

**5.1.** Les offres de produits et de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

**5.2.** En cas d'indisponibilité de produit après passation de la commande, le Client sera informé du délai sous lequel le produit sera rendu disponible. Le Client qui ne désire pas attendre cette mise à disposition ou en cas d'indisponibilité définitive du produit, est remboursé de la totalité des sommes versées si son compte bancaire a été débité et ce dans les 14 jours suivant l'annulation de la commande conformément à l'article L. 216-3 du code de la consommation.

## **ARTICLE 6 - PAIEMENT**

### **6.1. Au comptant au jour de la commande.**

Le paiement s'effectue : Par carte bancaire portant l'un des sigles suivants : CB, Visa, Mastercard. La commande ne sera considérée comme acceptée par Boulanger que lorsque les centres de paiement bancaire concernés, auront donné leur accord et que Boulanger aura validé la commande au regard de ses critères d'acceptation de risques. En cas d'acceptation du dossier par le centre de paiement et par Boulanger, le client en sera informé par l'envoi de la confirmation de la commande par courrier électronique. En cas de refus du dossier, la commande sera automatiquement refusée et le client en sera également informé par courrier électronique.

L'attention du Client est attiré sur le fait que les cartes à autorisation systématique de type Electron ou Maestro, les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées pour les commandes via téléphone ou tchat. De même, les commandes par téléphone ou par Tchat ne peuvent pas être réglées (en totalité ou partiellement) par cartes cadeaux.

### **6.2. Par financement.**

- Le paiement s'effectue par financement avec un établissement financier dont Boulanger.com est mandataire exclusif en opérations de banque et service de paiement, le client devra fournir les informations nécessaires à l'établissement d'un dossier de financement en complétant le formulaire prévu à cet effet et disponible lors de la sélection du moyen de paiement. A réception des informations du client, boulanger.com effectuera une demande d'accord préalable de financement auprès de son partenaire. En cas de refus de la part de l'organisme financier partenaire, le refus sera notifié au client par email. Dans ce cas, le client pourra sélectionner un autre moyen de paiement, à défaut, sa commande sera automatiquement annulée. En cas d'accord préalable du partenaire financier, un dossier complet sera expédié au client et devra être retourné dûment complété et accompagné des pièces justificatives indiquées à l'adresse donnée par l'établissement financier.

- Le paiement de votre commande en 3X ou 4X par CB à partir de 100€ d'achats avec Facility Pay

Notre partenaire Oney Banque Accord vous propose une solution de financement dénommée Facility Pay, qui permet de payer vos achats de 100€ à 2000€ en trois fois ou quatre fois avec votre carte bancaire. Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France Métropolitaine et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie.

Les cartes à autorisation systématique de type Electron ou Maestro, les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

Pour le paiement en 3 fois : le coût du financement est 1,5% du montant total de la commande.

Exemple pour un achat de 250€, apport de 87.08€, puis 2 mensualités de 83.33€, coût du financement de 3.74€ au TAEG fixe de 19.94%.

Pour le paiement en 4 fois : le coût du financement est de 2,2% du montant total de la commande.

Exemple pour un achat de 400€, apport de 108.80€, suivi de 3 mensualités de 100€, coût du financement de 8.80€ au TAEG fixe de 19.61%.

Pour le paiement en 3 fois Sans Frais à partir de 100€ d'achat : le coût du financement est 0% du montant total de la commande.

Exemple pour un achat de 300€, apport de 100€, puis 2 mensualités de 100€, coût du financement de 0€ au TAEG fixe de 0%.

Pour le paiement en 4 fois Sans Frais à partir de 250€ d'achat : le coût du financement est 0% du montant total de la commande.

Exemple pour un achat de 400€, apport de 100€, puis 3 mensualités de 100€, coût du financement de 0€ au TAEG fixe de 0%.

Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire ». Vous êtes alors redirigé vers la page internet Facility Pay de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider.

Vous saisissez vos informations personnelles, prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auquel vous souhaitez souscrire et notifiez votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante.

Vous reconnaissiez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocabile et sans réserve des conditions générales du produit.

Facility Pay est une solution de financement d'Oney, marque de Banque Accord. Offre sous réserve d'acceptation par Banque Accord – SA au capital de 28 981 280€ - 40 avenue de Flandre 59170 Croix – RCS Lille Métropole 546 380 197 – n°Orias 07 023 261 www.orias.fr - Correspondance : CS 60006 – 59895 Lille cedex 9 – [www.banque-accord.fr](http://www.banque-accord.fr)

L'attention du Client est attiré sur le fait que le paiement par financement n'est pas disponible pour les commandes par téléphone ou par Tchat.

## **ARTICLE 7 - LIVRAISON / DELIVRANCE**

## 7.1. Les modes de livraison et de délivrance des marchandises.

Boulanger vous propose des modes de livraison ou de délivrance différents selon la nature du produit.

Ainsi :

- Livraison dans un rayon de 30 kms maximum autour des points de vente BOULANGER : Pour les produits dits "encombrants". Après prise de rendez-vous téléphonique avec le Service Clientèle (voir article 16), ces produits sont livrés à l'adresse de livraison renseignée lors de la commande. Cette livraison comprend le dépôt du produit dans la pièce et à l'emplacement souhaités par le destinataire et sa mise en service (sauf pour les hottes).

L'attention du client est attirée sur le fait qu'il est de son ressort d'apprécier la faisabilité de la livraison et du dépôt, c'est-à-dire que le lieu de livraison doit être facile d'accès, compatible avec la réception du produit (dimensions des portes, des escaliers). Il est également de son ressort d'indiquer lors de la commande, les particularités d'accès (ascenseur, code d'accès...).

Le Client est seul responsable d'un défaut de livraison et/ou de dépôt, dû à un manque d'indications lors de la commande. De plus, la mise en service (sauf pour les hottes) ne pourra être réalisée que si les travaux de branchement ont été effectués préalablement ; elle comprend : la vérification du bon fonctionnement ; l'explication de l'utilisation ; la remise de la notice d'emploi et d'entretien en français ; la remise du certificat de garantie du constructeur, s'il existe. L'acheteur qui préfère mettre lui-même l'appareil en service le fait sous sa propre responsabilité. En cas de défauts apparents ou d'absence de notice d'emploi et d'entretien, l'acheteur a intérêt à les faire constater par écrit par le vendeur ou le livreur lors de l'enlèvement, de la livraison ou de la mise en service.

La liste des produits encombrants est la suivante :

- |                      |                  |                           |
|----------------------|------------------|---------------------------|
| - Sèche-linge        | - Lave vaisselle | - Cuisson encastrable     |
| - Ecrans ≥ 101cm/40" | - Réfrigérateur  | - Cuisinière              |
| - Lave-linge         | - Congélateur    | - Cave à vin, Climatiseur |

- Livraison en France Métropolitaine à l'exclusion de tout autre territoire : Pour les produits non encombrants. Ces produits sont livrés à l'adresse de livraison renseignée lors de la commande. Les produits sont livrés au seuil de l'habitation, c'est-à-dire à la porte de la maison du destinataire ou au pied de son immeuble en cas d'appartement. Cette livraison n'inclut ni installation ni mise en service.

- Enlèvement dans un Point relais : Pour les produits de moins de 10 kg. Ces produits peuvent être enlevés en Point Relais, uniquement si le Client a sélectionné ce choix lors de la passation de sa commande. Le Point Relais le plus proche de l'adresse de livraison sera annoncé lors de la prise de commande. L'attention du Client est attiré sur le fait que l'enlèvement dans un Point relais n'est pas disponible pour les commandes par téléphone ou par Tchat.

## 7.2. Les dispositions communes aux 3 modes de livraison ci-avant développées :

**7.2.1** Les frais d'envoi sont indiqués dans le tableau " délais et coûts de livraison " disponible à l'adresse suivante : <http://www.boulanger.com/info/corporate/conditions-generales-vente/livraison/>.

**7.2.2** Les délais s'entendent en jours ouvrés et correspondent à des délais moyens de préparation et d'acheminement de la commande en France Métropolitaine.

**7.2.3.** Les délais de livraison et d'enlèvement courrent à compter de la confirmation de la commande par Boulanger, laquelle acceptation sera formalisée par l'envoi d'un message électronique à l'attention du Client l'informant notamment de l'état de sa commande en cours de préparation.

## 7.3. Les dispositions propres aux produits livrables :

**7.3.1.** En cas d'articles livrables à des dates différentes au regard de la disponibilité des produits commandés, le délai de livraison annoncé sera calculé sur le délai le plus long. Boulanger se réserve toutefois la faculté de pouvoir fractionner la commande en plusieurs livraisons, étant entendu que ce fractionnement interviendra sans coût supplémentaire pour le client.

**7.3.2.** Boulanger ne saurait être tenue responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement. Le délai maximum de livraison est de 30 jours. En cas de retard d'expédition, la commande ne sera pas annulée. Boulanger informera le Client de ce retard par mail. Le Client pourra en ce cas décider d'annuler sa commande. Dans l'hypothèse où la commande n'aurait pas encore été expédiée lors de la réception de l'avis d'annulation du Client, la livraison sera alors bloquée et le Client remboursé des sommes éventuellement débitées dans les 14 jours suivant la réception dudit avis d'annulation conformément à l'article L. 216-3 du code de la consommation. Dans l'hypothèse où cette dernière aurait été expédiée, le Client disposera toujours de la faculté d'annuler sa commande en refusant le colis. En ce cas, Boulanger procédera au remboursement des produits ainsi que des frais de retour dans les 14 jours suivants sa réception du retour du colis refusé complet et dans son état d'origine.

**7.3.3.** En cas d'absence du Client lors de la livraison d'un colis, un avis de passage sera laissé à son attention. Le colis d'un produit " non encombrant " lui sera représenté jusqu'à 3 fois dans un délai ouvré de 10 jours à compter du premier avis de passage. Le colis d'un produit " encombrant " lui sera représenté une seule fois après qu'un nouveau rendez-vous soit établi avec le Service Clientèle, dans un délai ouvré de 20 jours maximum à compter du premier avis de passage.

Faute de réception du produit par le Client à l'expiration de ces délais pour cause d'absence, Boulanger se réserve le droit de récupérer la marchandise. Après contact avec le client, soit par téléphone, soit par courrier électronique, la commande sera en accord des Parties, soit [1] annulée et Boulanger procédera alors au remboursement du produit par crédit sur le compte bancaire du Client dans un délai de 14 jours à compter de l'annulation par le Client, soit [2] réexpédiée à l'adresse de livraison avec les frais de port à la charge du client. Si le Client ne répond pas dans un délai

de 10 jours à compter de l'envoi du courrier électronique, la commande sera automatiquement annulée et le colis retourné chez Boulanger.

#### 7.4. Les dispositions propres aux produits à retirer en Points Relais :

La mise à disposition du produit au Point Relais est communiquée au Client par e-mail. A compter de ce message, le Client dispose d'un délai de 10 jours ouvrables pour retirer son produit.

### ARTICLE 8 - CONFORMITE

**8.1.** Hors le cas de la garantie légale de conformité traitée en article 12 ci-après, le Client doit vérifier la conformité de la marchandise livrée ou enlevée avant de signer tout document de livraison. En cas de constat d'anomalie, le Client indiquera ses réserves directement sur le document de livraison, suivies de sa signature. En cas de constat d'anomalie sérieuse (emballages déchirés, ouverts, produits manquants, endommagés...), le Client refusera le colis et précisera sur le document de livraison les motifs de son refus. Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que le Client, ou toute personne habilitée à recevoir le colis en son nom, a signé le document de livraison. Le Client doit également confirmer les réserves au Service Clientèle Boulanger.com (à l'adresse suivante : Service Clientèle Boulanger.com, Avenue de la Motte, 59810 LESQUIN) dans les 3 jours ouvrables suivant la réception du ou des articles. Si le Client n'a pas eu la possibilité de vérifier effectivement le bon état du colis, il dispose d'un délai de 10 jours suivant la réception pour notifier ses réserves

Toute réclamation formulée hors de ces délais ne pourra être acceptée.

**8.2.** Boulanger s'engage à rembourser ou à échanger les produits qui ne seraient pas conformes à la commande du Client. Pour ce faire, le Client adressera par écrit (mail à [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) ou courrier recommandé avec accusé de réception au Service Clientèle Boulanger.com, Avenue de la Motte, BP 137, 59810 LESQUIN) dans les 15 jours de la livraison ou du retrait du ou des produits, toute réclamation relative à la non-conformité d'un produit par rapport à sa commande et spécifiera à cette occasion son choix entre le remboursement ou l'échange. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée.

En cas de demande d'échange par le client, la procédure établie en article 9 ci-après doit être dûment respectée, et le Service Clientèle Boulanger.com lui communiquera la procédure à suivre.

**8.3** Dans tous les cas visés au présent article 8, le retour des produits ne pourra être accepté que pour les produits complets, dans leur état d'origine (emballage d'origine, notice, accessoires...). Dans ces mêmes cas, les frais de retour seront remboursés par Boulanger.

### ARTICLE 9 – RETRACTATION

#### 9.1 Principe

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat ou de la réception de son article pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs articles livrés séparément le délai court à compter de la réception du dernier article.

#### 9.2 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client informe Boulanger de sa décision de se rétracter soit en adressant le formulaire type de rétractation en Annexe 1 des présentes Conditions Générales de Vente, soit en adressant toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, avant l'expiration du délai de 14 jours susmentionné par courrier à l'adresse (Service client Boulanger, Avenue de la Motte, 59810 Lesquin) ou par téléphone au 03.20.49.47.73 pour les commandes par Tchat ou téléphone.

Le Client peut également contacter Boulanger :

- par email sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) à l'adresse suivante : <http://www.boulanger.fr/content/bfr/contact/retour.htm> (non disponible pour les commandes par tchat ou par téléphone).
- par téléphone au 03.20.49.47.90 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) tous les jours (hors 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> mai et 25 décembre) de 8h à 22 heures, en se munissant de son numéro de facture pour les commandes effectuées sur boulanger.com.

Boulanger accorde réception, sans délai, de la rétractation du Client par email.

#### 9.3 Exceptions

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après l'accord exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation
- les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés
- les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmé rapidement (huiles, vinaigres, fûts de bière, bonbons, cafés, farines, etc.)

- les biens qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (brosses à dents électriques, épilateurs, rasoirs, tondeuses à barbe, casques intra-auriculaire, etc.)
- les enregistrements audio ou vidéo, ou les logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Client après la livraison (jeux vidéo, jeux PC, DVD, etc.)
- les contenus numériques non fournis sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation (téléchargements de jeux, de musique, de sonneries de téléphone, développement photos, coffrets cadeau, etc.)

#### 9.4 Modalités de retour des articles

Le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la communication de sa décision de se rétracter pour retourner son article à Boulanger, les frais de retour étant à la charge du Client.

Le Client doit renvoyer son article à l'adresse suivante :

#### **SAV BOULANGER.COM**

Centre de retour  
Parcolog 2 - Quai 01  
256 Boulevard Eugène Thomas  
62110 Hénin Beaumont

Pour les articles qui ne peuvent être retournés par le Poste en raison de leur nature (article de plus de 30 kg), vous trouverez ci-dessous une estimation des frais de retour auprès d'un transporteur de votre choix. Le montant des frais de retour sera à la charge du Client.

Cette estimation n'engage pas BOULANGER, le prix à payer pour le renvoi de votre article pourra varier en fonction du transporteur que vous aurez choisi pour retourner votre article, de la typologie du produit et de la distance à parcourir par le transporteur pour récupérer le produit et le ramener dans l'entrepôt de BOULANGER.

Gros électroménager : Réfrigérateur, Lave-linge, Sèche-linge, Lave-vaisselle, Four, Cuisinière, Congélateur, etc.	Entre 50€ et 200€
TV	Entre 50€ et 200€
Autres articles > 30 kg : Home-cinéma, Barbecue, Parasols chauffants, etc.	Entre 50€ et 200€

De droit commun, les marchandises voyagent aux risques et périls du Client et à ce titre, BOULANGER conseille tout particulièrement au Client de prendre toutes les assurances appropriées pour couvrir ce risque et/ou toutes mesures appropriées pour une protection optimale du produit.

Le Client peut également rendre son article dans l'un des magasins BOULANGER aux jours et horaires d'ouverture.

#### 9.5 Remboursement

Le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle Boulanger est informée de la décision du Client de se rétracter.

Si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard, seul le montant de la livraison standard sera remboursé.

Le remboursement pourra être différé jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens.

Il sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour que le remboursement soit effectué par un autre moyen de paiement.

Les chèques-fidélité ou les cartes-cadeaux ne constituent pas des valeurs monétaires, ils ne peuvent être ni remboursés ni échangés. Le montant des commandes ayant fait l'objet d'un paiement en chèques-fidélité ou en cartes-cadeaux sera porté au crédit du compte du client pendant la durée de validité restant à courir du chèque-fidélité ou de la carte-cadeaux.

Toutefois, conformément à l'article L.221-23 du code de la consommation, la responsabilité du Client pourra être engagée par Boulanger en cas de dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement. Pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien le Client doit uniquement le manipuler et l'inspecter d'une manière qui lui serait également permise en magasin. Le Client doit manipuler et inspecter l'article, pendant la période de rétractation, avec toute la précaution nécessaire.

#### 9.6 Conséquences de l'exercice du droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-27 du code de la consommation, l'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal met automatiquement fin à tout contrat accessoire sauf si le contrat accessoire a été exécuté avant la fin du délai de rétractation.

## ARTICLE 10 - SECURISATION

Les informations relatives à la carte de crédit du Client bénéficiant du procédé de cryptage SSL. Ces informations sont directement adressées à la Banque de la société Boulanger, elles ne transiteront donc pas et ne sont donc pas stockées sur les serveurs Boulanger.

## ARTICLE 11 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, images et photographies, marques et bases de données reproduits et intégrés sur le site Boulanger.com sont protégés, pour le monde entier, au titre notamment de la propriété intellectuelle et du droit d'auteur. A ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé est autorisée. Toute reproduction totale ou partielle du site Boulanger.com est strictement interdite.

## ARTICLE 12 - CONTRAT DE GARANTIE ET DE SERVICE APRES VENTE

### 12.1. Garanties Légales

Indépendamment de la garantie contractuelle développée ci-après, BOULANGER reste tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions prévues aux articles L.217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsque vous agissez dans le cadre de la garantie légale de conformité :

- vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasions.

Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Reproduction des articles L. 217-4, L. 217-5 et L. 217-12 du code de la consommation, ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil, conformément à l'article L. 217-15 du code de la consommation :

Art. L.217-4 du code de la consommation :

"Le vendeur livre 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. "

Art. L.217-5 du code de la consommation :

"Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :  
- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;  
- s'il présente 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 ;  
2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. "

Art. L.217-9 du code de la consommation :

« En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur ».

Art. L.217-12 du code de la consommation :

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

Art. 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. "

Art. 1648 alinéa 1<sup>er</sup> 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. "

En cas de recherche de solutions amiables préalablement à toute action en justice, il est rappelé qu'elles n'interrompent pas les délais d'action des garanties légales ni la durée de la garantie contractuelle développée ci-après.

## 12.2. Garantie Contractuelle et Prestations Payantes

	Garantie contractuelle	Prestations payantes
<b>Prix</b>	Rien à payer en sus du prix de vente	<p><b>A l'intervention :</b> suivant prix porté à la connaissance de l'acheteur</p> <p><b>Au forfait :</b> par la souscription d'une extension de garantie (non disponible pour les commandes par tchat ou par téléphone) qui porte la garantie contractuelle jusqu'à une date précisée sur la facture (étant ici précisé que cette garantie contractuelle est d'une durée maximale de 5 ans) et ce, à compter de la date de livraison ou d'enlèvement.</p>
<b>Durée</b>	<p>Nos produits sont garantis 2 ans, à l'exclusion :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des produits dont la durée de garantie est précisée sur la fiche produit et sur la facture ;</li> <li>▪ des accessoires soumis à la garantie constructeur.</li> </ul>	Nos produits sont garantis sous les conditions de durée indiquées sur la facture.
<b>Point de départ</b>	Livraison ou enlèvement	Soit à l'échéance de la garantie contractuelle soit à la délivrance du produit, selon le type de prestations payantes
<b>1) Réparation de l'appareil</b>	OBSERVATIONS	OBSERVATIONS
Remplacement des pièces		
Garanties des pièces remplacées		
Main d'œuvre		
Déplacements	Voir conditions ci-dessous	Voir conditions ci-dessous
Transport de pièces		
Transport de l'appareil		
Délai d'intervention	3 jours ouvrés qui suivent votre appel, sauf cas fortuit.	
<b>2) Remplacement ou indemnisation de l'appareil</b>		
	En cas d'impossibilité de réparation reconnue par le vendeur et le constructeur. Par impossibilité de réparation, les Parties entendent impossibilité technique (ex : pièce non disponible), et/ou impossibilité économique (coût de la réparation supérieure à la valeur vénale résiduelle du produit). Ainsi, lorsque votre appareil est reconnu irréparable, BOULANGER s'engage, <b>selon votre souhait</b> :	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>. soit à remplacer votre appareil par un produit identique (neuf ou remis à neuf) si cette référence est encore vendue, indépendamment du prix du produit de remplacement au jour du remplacement,</li> <li>. soit à remplacer votre appareil par un produit de substitution (neuf ou remis à neuf) équivalent en terme de fonction, de qualité et de technicité, indépendamment du prix du produit de remplacement au jour du remplacement,</li> <li>. soit à vous indemniser sur la base de la valeur initiale de votre matériel sous déduction d'une vétusté déterminée à raison de 1% par mois à compter de sa date d'achat, à valoir sur un appareil de remplacement acheté chez BOULANGER.</li> </ul>	
<b>3) Autres Prestations</b>	Prêt d'un TV, d'un appareil de froid, d'un lave-linge ou d'un téléphone portable en cas d'immobilisation supérieure à 7 jours du	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prêt dans les mêmes conditions de la garantie contractuelle.</li> <li>2. Reprise de l'appareil : A l'expiration de l'extension de garantie</li> </ol>

vôtre pour réparation, uniquement sur votre demande, et selon nos disponibilités. L'appareil de prêt pourra avoir des caractéristiques différentes du vôtre. Tout prêt d'appareil se fera contre remise d'une caution par le client.

portant la garantie contractuelle à 5 ans, et pendant la 6ème et 7ème année, si vous achetez un appareil de remplacement avec souscription d'une extension de garantie d'une durée de 5 ans, Boulanger.com vous proposera de reprendre votre ancien appareil 20% du prix payé, dans la limite toutefois de 20% du prix du nouvel appareil.

## CONDITIONS DE LA GARANTIE CONTRACTUELLE ET DES PRESTATIONS PAYANTES :

. Ce contrat est applicable à tout consommateur tel que défini par les directives européennes, à savoir « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. »

. Ce contrat garantit la réparation de l'appareil à la suite d'un dommage affectant son bon fonctionnement et provenant d'un phénomène d'origine interne. De ce fait, Boulanger.com s'engage à assurer le bon fonctionnement des appareils ayant subi une panne d'origine interne.

Article L. 217-16 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* ».

A/. Cette garantie couvre :

- le remplacement des pièces défectueuses ;
- la main-d'œuvre ;
- les frais de déplacement en France Métropolitaine (hors îles non reliées au continent par un pont ou un tunnel, excepté la Corse), pour les appareils suivants :

- Ecrans ≥ 101cm/40";;	- Lave vaisselle ;	- Cuisson encastrable ;
- Lave-linge, Sèche-linge ;	- Réfrigérateur, Congélateur ;	- Hotte;
	- Cuisinière ;	- Cave à vin, Climatiseur fixe.

B/. Pour les autres appareils, les modalités de mise en œuvre de la garantie, sont :

- Le Client doit rapporter son produit au pôle Services d'un magasin BOULANGER,
- Ou

Il doit prendre contact avec le Service Clientèle Boulanger au 03.20.49.47.73 du lundi au dimanche (hors jours fériés) de 8 à 22 heures (prix d'un appel local depuis un poste fixe), en se munissant de son n° de facture. Selon la marque, la nature et la localisation du produit, le Service Clientèle décidera à sa convenance, et ce uniquement si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas rapporter le produit au pôle Services magasin, de :

- soit d'intervenir sur le site ;
- soit de demander au Client de déposer le produit dans une station technique agréée située à proximité du lieu de localisation du produit ;
- soit de demander au Client de retourner le produit au Centre de retour BOULANGER de Hénin Beaumont dont l'adresse sera transmise au Client par message électronique. En ce cas, les frais de port resteront à la charge du Client mais les frais de réexpédition seront supportés par Boulanger.

Dans ces deux derniers cas, il est précisé au Client que le produit transmis à la station technique agréée ou au Centre de retour voyage à ses risques et périls et ainsi Boulanger conseille tout particulièrement au Client de prendre toutes les assurances appropriées pour couvrir ce risque et/ou toutes mesures appropriées pour une protection optimale du produit.

C./ Validité de l'extension de garantie

- a) L'application de la garantie contractuelle et de l'extension de garantie est subordonnée à la présentation à chaque intervention du numéro de la facture (justifiant pour l'extension de garantie, sa souscription et son paiement), et à la communication du n° de série de l'appareil.
- b) Tous les dépannages, et toutes les interventions quelles qu'elles soient, doivent être sollicités auprès du Service Clientèle Boulanger.com au 03.20.49.47.73 et être effectués par les SAV Boulanger sous peines de nullité des garanties. Notamment l'appareil ne devra pas être ouvert par un tiers au SAV Boulanger, la bande de garantie faisant foi.
- c) Dans le cas d'un déménagement hors rayon d'intervention, nous remboursons l'extension de garantie sous déduction de 15 % pour frais de dossier, au prorata des mois échus après remise à nos services de l'original de la facture et d'un justificatif de domicile.

D./ Exclusion de la garantie NE SONT PAS COUVERTS :

- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.
- Les dommages résultant d'utilisation d'énergie, d'emploi ou d'installation non conforme aux prescriptions du constructeur ou négligences.
- Le remplacement des accessoires (tels que : filtres, brosse et flexible d'aspirateur, ...), le remplacement des batteries, ampoules, tubes et lampes de rétroprojecteur et vidéoprojecteur, .... et toutes pièces de présentation n'entrant pas le bon fonctionnement de l'appareil.

- Les dommages résultant d'une oxydation (ex. téléphone portable, caméscope, appareil photo numérique, ordinateur...).
- Les pannes d'antenne, les erreurs de branchement ou de mise en service.
- Les dommages résultant d'une utilisation commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- Les dommages résultant d'une cause externe comme le choc, la chute, la foudre, l'incendie, le dégât d'eau, la tempête ou le vandalisme.
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs à la panne de l'appareil (troublé de jouissance, contenu des appareils, etc)

Les dispositions ci-dessus ne peuvent en aucun cas réduire ou supprimer :

- la garantie légale des vices cachés
- la garantie contractuelle du constructeur, si elle existe (voir bon de garantie).

#### CONDITIONS PARTICULIERES DE GARANTIE :

Certains produits et services sont soumis à des conditions de garantie particulières. Ces conditions particulières sont remises dans le colis. Les conditions générales de garantie et de vente Boulanger.com restent pleinement applicables. Toutefois, en cas de contradiction entre celles-ci, les clauses des conditions particulières prévaudront sur toutes autres clauses et conditions figurant dans ce présent document.

#### LITIGES EVENTUELS

En cas de difficultés dans l'application du contrat de garantie et de service après-vente, l'acheteur a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide :

- D'une association de consommateurs,
- Ou d'une organisation professionnelle de la branche,
- Ou de tout autre conseil de son choix.

Il est rappelé que la recherche de solution amiable n'interrompt pas les délais d'action de la garantie légale (voir art.12.1) ni la durée de la garantie contractuelle.

Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions du présent contrat relatives à la garantie contractuelle suppose :

- Que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le vendeur,
- Que l'acheteur utilise l'appareil de façon normale (\*),
- Que, pour les opérations nécessitant une haute technicité (\*), aucun tiers non agréé par le vendeur ou le constructeur n'intervienne pour réparation sur l'appareil (sauf en cas de force majeure ou carence prolongée du vendeur).

(\*) Voir la notice d'emploi et d'entretien et les conditions d'application de la garantie contractuelle et du service après-vente.

### ARTICLE 13 - TRAITEMENT DES DECHETS DES EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES.

La société Boulanger informe le Client que les équipements électriques et électroniques en fin de vie, obsolètes ou qui ne fonctionnent plus (équipements producteurs de froid, gros électroménager hors froid, écran, petits appareils ménagers, lampes....) ne doivent pas être jetés à la poubelle ni dans les bacs de tri sélectif de sa commune, et ce en application d'une réglementation de 2005 applicable à l'ensemble des pays européens, et notamment en France depuis le 15 novembre 2006. Cette réglementation a pour objectif notamment de limiter le gaspillage des matières premières et de protéger l'environnement et la santé humaine en évitant la dispersion dans la nature de substances contenues dans certains appareils.

Ainsi, Boulanger s'engage à reprendre l'ancien appareil du Client, acheté chez Boulanger ou non, gratuitement :

- Soit lors de la livraison d'un nouvel appareil (livraison de gros électroménagers et téléviseurs de plus de 66 cm) par nos livreurs Boulanger au domicile du Client ;
- Soit en magasin, dans le meuble de collecte à la disposition du Client pour les appareils inférieurs à 25 cm (téléphones portables, sèche-cheveux, etc.) ou au comptoir Service Après-Vente pour les plus gros appareils.
- Soit en contactant notre service client au 03 20 49 47 90 du lundi au dimanche de 8H à 22H pour toutes livraisons effectuées par l'un de nos transporteurs (Chronopost, Colissimo) pour générer une étiquette de retour valable en point retrait ou au bureau de poste.

Boulanger pourra refuser de reprendre un produit s'il présente un risque pour la santé et la sécurité du personnel (Art R 543-180-IV code de l'environnement).

Si ces deux solutions ne conviennent pas, le Client peut également :

- Déposer son ancien appareil dans une déchèterie ou un point de collecte de proximité mis en place par les collectivités locales ;
- Le donner à une association à vocation sociale.

## **ARTICLE 14 - SERVICE CLIENTELE**

Pour toute question, information ou réclamation, le Service Clientèle est à la disposition du Client :

- par téléphone au 03.20.49.47.90 du lundi au dimanche (hors jours fériés) de 8 à 22 heures pour toute question relative ;

> Au suivi de votre commande,

> À une rétractation ou non-conformité du produit après son achat,

- Par téléphone au 03.20.49.47.73 du lundi au dimanche (hors jours fériés) de 8 à 22 heures pour toute question relative : > À la mise en oeuvre de la garantie Boulanger en cas de panne.

- par courrier électronique sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) ;

- par courrier à l'adresse suivante : Service Clientèle Boulanger.com, Avenue de la Motte, 59810 LESQUIN.

## **ARTICLE 15 - DROIT APPLICABLE, LITIGES ET MEDIATION**

### **15.1 Droit applicable**

Les présentes conditions générales de vente et le contrat de vente en ligne sont soumis au droit français.

### **15.2 Litige et Médiation**

En cas de litige ou de réclamation, il est recommandé au Client de se rapprocher du Service Clientèle afin de rechercher et de trouver une solution amiable. Pour tout contact, reportez-vous à l'article 14 ci-avant.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Boulanger adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 rue de la Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite de votre part, le Service Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquez [ici](#).

De plus, la Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinées à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme est accessible [ici](#).

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français.

## **ARTICLE 16 - INFORMATIONS NOMINATIVES**

Boulanger SA, Avenue de la Motte - 59810 Lesquin, est responsable du traitement de vos données à des fins de gestion de votre demande, de la relation client, du suivi du programme de fidélité, et du service après-vente. Ce traitement est basé sur le contrat liant Boulanger au client. Sur le fondement de son intérêt légitime, BOULANGER peut également utiliser ces données à des fins d'analyses statistiques et à des fins de prospection et d'amélioration de sa connaissance client. En tant que client de BOULANGER, vous pouvez recevoir les offres commerciales et les bons plans de la part de BOULANGER par SMS et/ou par Email et/ou par courrier, à moins que vous ne vous y opposiez en le signalant au moment de la collecte de vos données ou plus tard en exerçant votre droit Informatique et Libertés. BOULANGER peut également être amené à vous contacter par SMS et par Email pour des contacts non publicitaires (Envoi de la facture, enquête de satisfaction, suivi commande ou SAV, dépose d'un avis).

Les données personnelles vous concernant sont destinées à Boulanger et à ses sous-traitants en charge de l'exécution des finalités visées ci-dessus. Elles peuvent également être transmises par BOULANGER à des sociétés partenaires, telles que VALIUZ (qui réunit un ensemble d'enseignes de distribution autour de la connaissance client dans le but d'améliorer votre expérience et de personnaliser nos offres et notre communication en fonction de vos habitudes d'achat) et ONEY BANK (partenaire financier visé ci-après).

Ces données seront conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale. Vous pouvez exercer l'ensemble des droits dont vous disposez en vertu de la loi dite "Informatique et Libertés" (accès, rectification, effacement des données, limitation du traitement sur ces données, opposition à l'utilisation de ces données, portabilité de ces données, directives relatives au sort de ces données après votre décès) en écrivant à l'adresse visée ci-dessus ou en adressant un email à l'adresse [cil@boulanger.com](mailto:cil@boulanger.com). Pour davantage d'information sur vos données personnelles, <https://www.boulanger.com/evenement/infos-legales#donnees-personnelles>.

Vous disposez également du droit de formuler une réclamation auprès de la CNIL.

A des fins de mieux connaître le client et de lui communiquer des informations adaptées à ses besoins, BOULANGER peut collecter des informations personnelles par l'usage des cookies. Le Client peut s'y opposer en désactivant cette fonction, pour cela se reporter à l'onglet "mentions légales – utilisation des cookies".

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé, au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par BOULANGER. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. BOULANGER se réserve la faculté d'utiliser ces informations à l'effet de refuser une commande qui présenterait un niveau de risque trop élevé.

Les données vous concernant collectées par BOULANGER, telles que notamment les informations relatives aux achats que vous réalisez auprès de BOULANGER, sont transmises à Oney Bank partenaire financier de BOULANGER.

Oney Bank utilise ces données à des fins de propositions commerciales personnalisées, de facilitation d'accès à ses services, et d'analyses et de statistiques, ainsi que, le cas échéant, à des fins de mise à jour de ses fichiers clients et de gestion des services qu'il octroie ; ces traitements sont opérés sur le fondement légal de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement. Oney Bank conserve les informations relatives aux achats que vous réalisez auprès de BOULANGER pendant une durée de 36 mois.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition que vous pouvez exercer à tout moment et gratuitement auprès du service réclamation de Oney Bank, à l'adresse postale: « CS 60006 - 59895 Lille Cedex 9 » ou électronique suivante

donnees-personnelles@oney.fr

Vous disposez par ailleurs de la faculté de vous opposer à la transmission de vos données à Oney Bank directement auprès de BOULANGER.

Liste d'opposition au démarchage téléphonique : conformément aux articles L.223-1 et suivants du code de la consommation, si le Client ne souhaite plus être démarché par téléphone sur le numéro qu'il avait communiqué à Boulanger il peut inscrire à tout moment ce numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par Internet sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## **ARTICLE 17 - PARTICIPATION A L'OPERATION " SITE EVALUE - SITE PREMIUM "**

Votre achat sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) vous offre la possibilité de participer à l'opération " site évalué - site premium " organisée par FIA-NET S.A. Cette opération n'est pas disponible pour les achats par Tchat ou par téléphone.

A travers deux questionnaires de satisfaction dont l'objet est de mesurer la qualité de service qui vous a été apportée tout au long de votre acte d'achat, vous pourrez nous faire part de votre expérience personnelle et la faire partager à la communauté des internautes sur le site FIA-NET.

Ces questionnaires sont susceptibles de vous être envoyés par FIA-NET ou par [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) par courrier électronique ou via l'apparition d'une pop-up faisant suite à votre achat.

Les informations récoltées au sein de ces deux questionnaires font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A.

Des réponses partielles ou une absence de réponse à l'un ou aux deux questionnaires de satisfaction sont sans incidence sur le déroulement de votre commande et son traitement.

FIA-NET et [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) sont les destinataires des données nominatives récoltées au sein de ces questionnaires de satisfaction.

Les données non nominatives seront exploitées par FIA-NET conformément à la réglementation en vigueur et notamment celle ayant trait à la protection des données personnelles.

Conformément à la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à FIA-NET - Service Informatiques et Libertés - Traitement n°896150 - 22 rue Drouot, 75009 PARIS.

## **CHAPITRE II. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

### **BOULANGER.COM/TELEPHONE/TCHAT : Retrait des produits en magasin BOULANGER**

## **ARTICLE 18 - CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

Les conditions du présent chapitre sont applicables uniquement au Client Internet, téléphone ou Tchat ayant choisi de retirer le produit dans un des magasins BOULANGER de son choix.

Hormis les dérogations et/ou précisions apportées dans ce présent chapitre, les autres dispositions des conditions générales de vente établies en chapitre I restent pleinement applicables à l'acte d'achat sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com).

L'ensemble de ces conditions de vente s'appliquent à l'exclusion de celles au verso de la facture qui sera remise au Client ou à son représentant, par le magasin Boulanger lors du retrait marchandise(s).

Cette faculté de retirer la marchandise en magasin Boulanger, concerne uniquement les produits ayant l'option activable " réservoir en Magasin ". Les produits vendus par BOULANGER uniquement sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) ne peuvent faire l'objet d'une réservation en magasin.

## **ARTICLE 19 - PRIX**

Par dérogation à l'article 2 des conditions générales de vente ci-avant développées, le prix du(es) produit(s) et/ou service(s) commandé(s) ne se verra pas appliquer de frais de traitement et d'expédition.

## **ARTICLE 20 - LA COMMANDE - VALIDATION DE COMMANDE**

### **Pour les commandes effectuées sur Internet :**

En dérogation à l'article 3.5 des conditions générales de vente ci-avant présentées, pour passer commande, le Client suit les différentes étapes de commande défilant sur le site, à savoir la sélection du ou des articles choisis par la rubrique " MA LISTE DE RESERVATION ", l'identification Client par la rubrique " coordonnées ", les modalités et conditions de livraison par la rubrique " livraison ", les modalités de paiement par la rubrique " paiement " et la finalisation de la commande par la rubrique " confirmation ".

Dans le message de confirmation de commande tel que visé à l'article 3.6 ci-avant, le Client se verra indiquer une date de mise à disposition de sa commande dans le magasin qu'il aura choisi  
Le Client recevra un email et/ou un SMS au numéro qu'il aura indiqué lors de la validation de son mode de livraison pour l'informer de la disponibilité de son achat en magasin. Toutefois, dans l'éventualité où la commande ne serait pas disponible, le Client sera alerté par email et/ou par SMS. Il pourra alors soit demander l'annulation de sa commande et le remboursement dans un délai maximal de 30 jours suivant la date effective de paiement, soit accepter un nouveau délai de livraison.

#### **Pour les commandes effectuées par Téléphone ou par Tchat :**

En dérogation à l'article 3.5 des conditions générales de vente ci-avant présentées, pour passer commande, le Client suit les différentes étapes de commande, à savoir la sélection du ou des articles choisis, l'identification Client, les modalités et conditions de livraison, les modalités de paiement et la finalisation de la commande par le paiement de cette dernière.

Le Client se verra indiquer une date de mise à disposition de sa commande par le conseiller et sur le bon de commande envoyé par email au Client.

Pour les commandes passées sur Internet, le Client recevra un email et/ou un SMS au numéro qu'il aura indiqué lors de la validation de son mode de livraison pour l'informer de la disponibilité de son achat en magasin. Toutefois, dans l'éventualité où la commande ne serait pas disponible, le Client sera alerté par email et/ou par SMS. Il pourra alors soit demander l'annulation de sa commande et le remboursement dans un délai maximal de 30 jours suivant la date effective de paiement, soit accepter un nouveau délai de livraison.

Pour les commandes passées par Téléphone ou par Tchat, et dont l'article ne serait pas immédiatement disponible en magasin, le Client recevra un SMS de mise à disposition dès réception de son article par le magasin choisi lors de sa commande.

### **ARTICLE 21- MISE A DISPOSITION DE LA COMMANDE**

**21.1.** En plus du message de confirmation de commande avec communication d'une date prévisionnelle de mise à disposition, le Client ayant commandé son article sur boulanger.com recevra un message d'information de la dite mise à disposition de sa commande dans le magasin de son choix. Le client ayant commandé par téléphone ou par Tchat recevra un sms d'information de la mise à disposition de son produit, si lors de la commande son produit était indisponible en magasin.

A compter de l'émission du message informant le Client ou son représentant de la mise à disposition de son produit dans le magasin, le client dispose d'un délai de 15 jours calendaires pour retirer sa commande dans le magasin BOULANGER choisi.

A défaut dans ce délai des 15 jours susvisés, d'être venu retirer la marchandise commandée ou d'avoir sollicité par écrit un report de retrait auprès du Service Clientèle, Boulanger s'autorise un rappel électronique de mise à disposition. A défaut de retrait ou d'information par le Client ou son représentant dans un nouveau délai de 15 jours à compter de l'émission de ce rappel, la commande sera résolue de plein droit. Le Client sera alors remboursé des sommes versées le cas échéant, dans un délai de 30 jours à compter de la date effective du paiement.

**21.2.** Contrairement à l'article 3.6 ci-avant développé, pour les commandes passées sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com), la facture de la commande sera remise au Client ou à son représentant par le magasin lors du retrait de la marchandise. Toutefois, un duplicata en version numérique restera disponible dans la rubrique " mon compte " du site.

Pour les commandes passées par Téléphone ou par Tchat, la facture sera envoyée par email à l'adresse email communiquée par le Client lors de la commande et/ou remise au Client ou à son représentant par le magasin lors du retrait de la marchandise s'ils en font la demande.

### **ARTICLE 22 - CONDITIONS DE RETRAIT EN MAGASIN**

Pour retirer la marchandise, la commande doit être intégralement payée et le Client ou son représentant doit présenter en caisse du magasin : le numéro de sa commande et une pièce d'identité du Client en cours de validité.

### **ARTICLE 23 - PAIEMENT**

Par dérogation à l'article 6 des conditions générales de vente, la commande est payable en totalité ou en partie (30% du montant de la commande) au jour de la commande.

En cas de paiement partiel, le solde du prix de la commande est à régler obligatoirement au magasin préalablement au retrait de la marchandise.

L'attention du Client est attiré sur le fait que les commandes par téléphone ou par Tchat ne peuvent pas bénéficier du paiement partiel et doivent être payés en totalité lors de la commande.

## **Annexe 1 – FORMULAIRE DE RETRACTATION**

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com), par téléphone ou par Tchat (produits vendus et expédiés par BOULANGER) – sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant l'article 9 des Conditions Générales de Vente.

A l'attention de BOULANGER – adresse de Boulanger

Je vous informe par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commandé le .....

Numéro de la commande : .....

Retrait le .....

Magasin de retrait .....

Nom du client : .....

Adresse du client: .....

Signature du client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date : .....