

## CONDITIONS GENERALES

### Programme Carte b

Version du 04.03.2019

#### 1. Préambule :

Le « programme Carte b » est un programme de fidélité développé par BOULANGER S.A, Société Anonyme au capital de 40 611 654€, ayant son siège social avenue de la Motte à LESQUIN (59810), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro B 347 384 570.

Le « programme Carte b » est valable dans l'ensemble des magasins sous enseigne BOULANGER situés en France métropolitaine et sur le site [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com).

#### 2. Acceptation des conditions générales :

Le « Client » reconnaît avoir pris connaissance et accepté les conditions générales du « programme Carte b ».

Ces conditions générales sont disponibles à tout moment et gratuitement sur simple demande à l'accueil des magasins, sur le site [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) ou sur l'application BOULANGER.

#### 3. Objet :

Les présentes conditions définissent et développent les modalités de mise en œuvre du programme Carte b de la société BOULANGER et les conditions pour bénéficier des avantages BOULANGER liés à la fidélité du Client.

Tous avantages commerciaux et/ou promotionnels acquis dans le cadre d'un autre programme de fidélité BOULANGER ne sauraient être concernés par le présent programme Carte b.

#### 4. Adhésion à la Carte b :

La Carte b est proposée uniquement aux Clients particuliers non professionnels, personnes physiques majeures, tels que pris dans leur définition découlant des directives européennes, et non aux personnes morales, aux entreprises, aux collectivités, aux administrations, aux comités d'entreprises, aux associations ou clubs, etc.

L'adhésion au programme Carte b est payante et se fait uniquement dans les magasins BOULANGER (elle n'est pas possible sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com)).

Lors de l'inscription, une cotisation de 20€ TTC pour deux (2) ans sera due par le Client et payable en une seule fois par tout moyen de paiement accepté en magasin.

Le montant de la cotisation de 20€ au jour de la rédaction des présentes conditions générales pourra être révisé à tout moment par BOULANGER, sans conséquence sur les adhésions en cours.

La Carte b est valable 2 (deux) ans à compter de l'adhésion.

Lors de l'ouverture de la Carte b, le Client se verra remettre :

- sa Carte b en magasin,
- son document de bienvenue, en magasin ou par voie électronique.

En plus du verso de sa Carte b, le client pourra retrouver son numéro de carte :

- dans son espace client (sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) et sur l'application BOULANGER),
- sur sa carte b virtuelle via des portefeuilles de cartes de fidélité digitaux.

L'adhésion au programme Carte b est faite au nom du Client.

Le compte fidélité est personnel et nominatif. Les personnes physiques majeures vivant dans le même foyer que celui du Client (même adresse postale) pourront faire bénéficier le compte fidélité, par leurs achats, de l'octroi d'euros.

Ceci sera possible par dérogation, sur présentation d'un justificatif qui sera vérifié par BOULANGER et à la condition de présenter la Carte b en caisse au moment de l'achat.

L'utilisation de la Carte b déclenchera l'attribution des avantages dus sur le compte fidélité et au seul bénéfice du Client titulaire principal de la Carte b.

## **5. Les avantages fidélité BOULANGER :**

### **A. Cumul d'euros**

- *Cumul d'euros = chèque fidélité :*

#### Conditions d'octroi :

En fonction du montant des achats du Client en magasins sous enseigne BOULANGER, sur le site [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) ou sur l'application BOULANGER, le Client collecte des euros qui lui permettent d'obtenir des chèques fidélité.

Le barème d'acquisition est le suivant :

- 2% du montant total TTC du produit acheté sont crédités sur le compte de fidélité ;
- Ou
- 5% du montant total TTC du produit acheté sont crédités sur le compte de fidélité si le produit fait partie de la liste suivante : jeux vidéo, logiciels, cartouches d'encre, et tout produit de la sélection des « Offres Spéciales ». Cette liste peut être modifiée à tout moment par BOULANGER S.A.

#### Seuls les produits dûment payés et délivrés (emportés ou livrés) donnent lieu au crédit d'euros.

Le montant sur lequel se calcule l'octroi des euros est le montant facturé, déduction faite de toute réduction, remise, de tout avoir, de tout avantage tel que chèque de fidélité, coupon de réduction, etc.

Pour cumuler sur son compte fidélité ses euros dus selon le barème visé ci-avant, le Client doit obligatoirement renseigner son numéro de carte lors de chaque achat en magasin, sur le site [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) ou sur l'application BOULANGER.

En cas de retour d'un produit pour quelle raison que ce soit (remboursement, rétractation...), les euros octroyés à l'occasion de cet achat sont automatiquement débités du solde de fidélité.

Les euros cumulés ne sont pas cessibles.

#### Exclusions

L'achat des produits et/ou services de la liste suivante, ne donne pas lieu à l'octroi d'euros : cartes et chèques cadeaux ; développements de photos numériques ; abonnements (téléphonie, internet, autres) ; interventions S.A.V (ex : remplacement de pièces défectueuses, main d'œuvre, déplacement) ; prestations de fixation et configuration (ex : cuisine, parabole, écran TV) ; Assurances Boulanger ; téléchargements de musiques et logiciels et achats réalisés sur la place de marché de [boulanger.com](http://boulanger.com) (Gamme Partenaire).

Cette liste peut être modifiée à tout moment par BOULANGER S.A.

La transformation sur initiative du Client d'un chèque fidélité en carte cadeau pour tout règlement d'achat ne pourra donner lieu en aucun cas à l'octroi d'euros fidélité.

#### Règles d'arrondis

Les euros fidélité octroyés sont arrondis :

- à la dizaine inférieure, lorsque le cumul des centimes est inférieur à 0,05,
- à la dizaine supérieure, lors le cumul des centimes est supérieur ou égal à 0,05.

- *Envoi et utilisation du chèque fidélité :*

Chaque mois et dès l'atteinte selon le mode de calcul visé ci-avant, du seuil de 6 €, le Client reçoit par e-mail (à défaut par sms, courrier postal ou notification), un chèque fidélité correspondant

à son cumul d'euros (l'envoi par mail ou par sms se fera sous réserve de l'acceptation par le Client de recevoir de telles informations par mail, sms ou notification). Etant ici précisé que l'arrêt automatique du compteur fidélité est le dernier jour ouvré du mois en cours et que le chèque est envoyé à la fin du mois suivant.

Ce chèque personnel et nominatif permet de régler tout achat de produit et/ou service dans tous les magasins sous enseigne BOULANGER en France, sur le site [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) et sur l'application BOULANGER. L'achat doit être réalisé par le Client (facture établie au nom du Client). Le chèque de fidélité est d'une durée de validité de trois mois à compter de sa date d'émission.

En cas d'utilisation du chèque fidélité en magasin : le chèque doit être présenté en caisse par le Client, en même temps que sa Carte b et sa pièce d'identité.

BOULANGER s'autorise à refuser le paiement par chèque fidélité sans justificatif de l'identité du Client.

En cas d'utilisation du chèque fidélité sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) : le Client doit saisir le numéro figurant sur le chèque pour en bénéficier.

Le chèque est utilisable en une seule fois, et non remboursable en espèces, ni totalement ni partiellement (BOULANGER ne rembourse pas la différence entre la valeur du chèque et le montant de l'achat si celui-ci était inférieur à la valeur du chèque de fidélité).

Au vu des précisions ci-avant indiquées, le chèque de fidélité ne peut en aucun cas être cédé, remboursé, échangé ou vendu.

BOULANGER ne procède pas à une remise anticipée sur les chèques de fidélité. Seule la présentation du chèque de fidélité émis par BOULANGER durant sa période de validité, permet l'utilisation des euros obtenus.

Le Client peut régler ses achats avec plusieurs chèques de fidélité.

- *Durée de validité du compte euros :*

En cas d'absence d'achat pendant une durée ininterrompue de deux années, et qu'à cette échéance le compteur « euro » du Client est inférieur à 6 €, BOULANGER s'autorise à remettre le compteur du Client à 0.

## **B. Animations exclusives**

Le programme Carte b permet au Client d'accéder à des événements ou opérations organisés dans leur magasin sous enseigne BOULANGER et/ou en ligne (sur le site [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) et sur l'application BOULANGER). Ces animations permettront au Client de bénéficier, par exemple, d'avantages supplémentaires sur les prix affichés de certains produits et/ou services.

## **C. Anniversaire client**

Pour son anniversaire, le Client recevra une offre personnelle à titre de surprise par e-mail (à défaut par sms, courrier postal ou notification). L'envoi par mail, sms ou notification se fera sous réserve de l'acceptation par le Client de recevoir de telles informations par mail, sms ou notification.

Pour en bénéficier, il faut que le Client ait transmis à BOULANGER sa date d'anniversaire au plus tard un mois avant sa date anniversaire, délai nécessaire à l'alimentation de la base de données BOULANGER et au déclenchement de l'événement.

## **6. Consultation du compte fidélité :**

Le Client peut, à tout moment, consulter l'état de son compteur fidélité. Il y a accès :

- en magasin (demande à l'accueil du magasin),
- sur le site [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com), dans son « espace client »,
- par téléphone au 03 20 49 58 84 (coût d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au samedi, de 9h à 18h,
- sur le portefeuille digital de cartes de fidélité (type Wallet Apple et Google Pay).

Le Client doit se munir de son numéro de Carte b pour obtenir l'état de son compte fidélité.

Seul l'état du compteur fidélité établit par BOULANGER fait foi. Toutefois, en cas de réclamation, le

Client peut adresser une demande à la société BOULANGER afin qu'un contrôle soit effectué par cette dernière. Cette demande doit être faite par écrit à : BOULANGER – Service Client – Avenue de la Motte – 59810 LESQUIN, sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) ou sur l'application BOULANGER, rubrique « nous contacter ».

Le Client doit envoyer ses coordonnées complètes (nom, prénom, adresse, CP, ville, numéro de Carte), les justificatifs de ses achats, et les raisons détaillées de sa réclamation. BOULANGER s'engage à répondre dans les plus brefs délais.

Aucune réclamation par téléphone ou à l'accueil d'un magasin ne sera prise en compte.

#### **7. Perte, vol et/ou détérioration de la Carte b :**

En cas de perte, vol et/ou détérioration de la Carte b, le Client doit en informer dans les meilleurs délais BOULANGER en s'adressant au Service Client. La Carte b sera ainsi annulée et remplacée par une nouvelle Carte dans les délais nécessaires à sa réimpression et sera remise au Client en magasin.

Les avantages acquis au moment de la perte, du vol et/ou de la détérioration ne seront en aucun cas annulés ou remis en cause, mais transférés sur la nouvelle Carte.

Entre le moment où la Carte a été perdue, volée ou détériorée et le moment où la déclaration de perte, vol ou détérioration, est effectuée auprès de BOULANGER, la société BOULANGER est dégagée de toute responsabilité.

#### **8. Modification, suspension ou arrêt du programme Carte b :**

A tout moment, BOULANGER S.A se réserve le droit de modifier, suspendre ou arrêter le programme Carte b sans avoir à motiver sa décision, et sans devoir aucune compensation quelle qu'elle soit.

BOULANGER S.A se réserve le droit de modifier les avantages et notamment le barème d'acquisition et d'utilisation des euros à tout moment, sans avoir à motiver sa décision et sans devoir aucune compensation quelle qu'elle soit avec toutefois l'engagement de ne pas minimiser en valeur les avantages du cumul d'euros exposés dans les présentes conditions.

La seule obligation pour BOULANGER S.A étant de devoir informer ses Clients par tous moyens mis à sa disposition, à sa seule convenance, et préalablement à l'application de ces modifications.

Les Clients acceptent que les présentes conditions générales soient modifiées en tout ou partie, à tout moment.

#### **9. Responsabilité de BOULANGER S.A :**

BOULANGER S.A ne saurait être tenue responsable de quelque dommage de toutes natures lié au programme Carte b au titre de retard, de mauvaise distribution, de problème de connexion, d'anomalie, etc.

#### **10. Mise à jour des informations personnelles :**

Le Client s'engage à faire connaître dans les meilleurs délais les changements relatifs aux informations personnelles (nom, adresse, numéro de téléphone, autres) qu'il a renseignées lors de son adhésion au programme Carte b, pour mise à jour du fichier Clients.

Le Client a la possibilité d'informer BOULANGER directement en magasin ou sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) via l'Espace client.

BOULANGER ne saurait être tenu responsable des conséquences dues à un manque d'informations de la part du Client.

#### **11. Contrôle de l'utilisation du programme Carte b :**

BOULANGER S.A se réserve le droit d'effectuer des contrôles sur le respect des conditions générales d'utilisation du programme Carte b.

Tout manquement aux présentes conditions générales, toute utilisation abusive ou frauduleuse par le Client entraînera de plein droit, la suspension à effet immédiat du programme Carte b.

Les euros et autres avantages acquis en violation des présentes conditions générales ou acquis par une utilisation abusive ou frauduleuse du programme Carte b seront annulés immédiatement, sans

compensation d'aucune sorte, et le programme Carte b suspendu comme indiqué précédemment.

## **12. Service Client :**

Pour toute question, information ou réclamation sur le programme de fidélité, le Service Client de BOULANGER est à la disposition du Client :

- par téléphone au 03 20 49 58 84 (coût d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 9h à 18h,
- par courrier, à l'adresse : Service Client Carte b - Avenue de la Motte – 59810 Lesquin,
- par courrier électronique sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com), rubrique « Contactez-nous ».

## **13. Informatique et Libertés :**

Boulanger SA, Avenue de la Motte - 59810 Lesquin, est responsable du traitement de vos données à des fins de gestion de votre carte de fidélité (adhésion, fonctionnement du programme de fidélité, gestion du solde de vos points et de vos avantages) et d'envoi de vos chèques fidélité et anniversaire. Ce traitement est basé sur votre consentement aux présentes Conditions générales et votre adhésion au programme de fidélité.

Sur la base de son intérêt légitime, BOULANGER peut également traiter les données transmises à l'occasion de l'ouverture de votre carte de fidélité, ainsi que les données relatives à vos achats, pour la réalisation d'analyses à des fins statistiques et de personnalisation de nos offres commerciales.

Les données sont destinées uniquement à Boulanger et à ses sous-traitants en charge de l'exécution des finalités visées ci-dessus.

En outre, 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 notification push et/ou par courrier, à moins que vous ne vous y opposiez. BOULANGER peut également, à moins que vous ne vous y opposiez, être amenée à vous contacter par SMS et par Email pour des contacts non publicitaires dans le cadre du suivi de la relation client suite à un achat (envoi de la facture, enquête de satisfaction, suivi commande ou SAV, dépose d'un avis).

Les données de la base de prospection active sont conservées trois ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact. Les données nécessaires au respect d'une obligation légale sont conservées conformément aux dispositions en vigueur (notamment mais non exclusivement celles prévues par le code de commerce, le code civil et le code de la consommation).

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). Vous disposez également du droit de formuler une réclamation auprès de la CNIL. Pour davantage d'informations sur vos données personnelles, rendez-vous sur [www.boulanger.com/evenement/infos-legales](http://www.boulanger.com/evenement/infos-legales) <https://www.boulanger.com/evenement/infos-legales>.

## **14. Droit applicable :**

La loi française en vigueur est seule applicable dans le cadre de l'application du programme Carte b.