CONDITIONS GENERALES DE VENTES BOULANGER.COM/TELEPHONE/TCHAT

Version n° 49 du 1er septembre 2025

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

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes passées sur ou avec le site internet www.boulanger.com, via la solution de tchat disponible sur le site www.boulanger.com ou par téléphone via le 3011 depuis la France ou le 0 800 30 30 11 depuis l'étranger, numéros disponibles 7J/7 de 8h à 22h (Numéros gratuits, hors éventuels surcoûts de l'opérateur), à l'exclusion des produits vendus sur la marketplace pour lesquels ce sont les Conditions Générales de Vente Partenaires qui s'appliquent. Les présentes conditions s'appliquent 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 », et s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles en vigueur pour les ventes en magasin.

Dans l'intégralité des présentes, le client (ci-après « Client ») est entendu comme celui avec lequel s'établit la relation d'achat-vente et lequel est facturé au titre de la commande.

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, mobiliers, 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.

Toute passation de commande sur le site 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 contenant.

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.

ARTICLE 2 - PRIX

2.1. Tous les prix des produits et services proposés à la vente sur le site 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**.**
3.2. Les commandes peuvent également être effectuées par téléphone au 3011 depuis la France ou au 0 800 30 30 11 depuis l'étranger, numéros disponibles 7J/7 de 8h à 22h (Numéros gratuits, hors éventuels surcoûts de l'opérateur)
3.3. Les commandes peuvent également être effectuées par tchat depuis le site internet www.boulanger.com tous les jours (hors 1er janvier, 1er 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, le Client suit les différentes étapes de commande défilant sur le site, à savoir la sélection du ou des articles choisis via la rubrique " mon panier ", l'identification Client par la rubrique " identification", les modalités et conditions de livraison par la rubrique " livraison ", les modalités de paiement par la rubrique " paiement.

L'attention du Client est particulièrement attirée sur le mode d'acceptation de la commande passée sur le site internet 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 le valider en cliquant sur « valider ma livraison », puis il reconnaît accepter les présentes CGV avant de cliquer sur le bouton « payer », 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 relatives à la commande (dont notamment le n° de la commande) font 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 cet e-mail 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 relatives à la commande (dont notamment le n° de la commande) font 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 cet e-mail 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. Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 4 - DISPONIBILITE

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

ARTICLE 5 - PAIEMENT

5.1. Au comptant au jour de la commande.

Le paiement s'effectue par carte bancaire: CB, Visa, Mastercard. La commande ne sera considérée comme acceptée par Boulanger que lorsque les centres de paiement bancaire concernés, auront donné leur accord. En cas d'acceptation du dossier par le centre de paiement, le Client en sera informé par l'envoi de la confirmation de la commande par courrier électronique. En cas d'absence de validation du paiement par les centres de paiement bancaire, la commande sera automatiquement refusée et le client en sera également informé.

L'attention du Client est attirée 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.

5.2. 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.

5.2.1 Paiement à crédit par carte de crédit du réseau Oney associée à un crédit renouvelable.

UN CRÉDIT VOUS ENGAGE ET DOIT ETRE REMBOURSE. VERIFIEZ VOS CAPACITES DE REMBOURSEMENT AVANT DE VOUS ENGAGER

Ce mode de paiement n'est pas proposé pour les produits du rayon « vin, champagne, alcool ».
La carte de crédit b+ est associée à un crédit renouvelable ONEY d'une durée d'un an éventuellement reconductible qui offre à son titulaire la possibilité de disposer, de façon fractionnée, aux dates de son choix, du montant du crédit consenti. La carte de de crédit b+ est également adossée à un compte de paiement comptant. Elle est donc utilisable à comptant ou à crédit (i) aux conditions habituelles et (ii) aux conditions particulières du crédit renouvelable.

1) Conditions habituelles d'utilisation du crédit renouvelable

EXEMPLE : pour une 1ère utilisation unique de 500€ le 01/04/2025 et pour un crédit consenti de 3 000€, remboursez sur 36 mois : 35 × 18,88€ + 1 × 17,24€. Montant total dû : 678,04€. Coût du crédit : 178,04€. Montants hors assurance facultative*. Mensualités : compte tenu du TAEG en vigueur 3,72% du solde dû à l'arrêté suivant la dernière utilisation. Crédit renouvelable d'un an au TAEG RÉVISABLE DE 23,24% et au taux débiteur annuel révisable de 20,90%. UN CRÉDIT VOUS ENGAGE ET DOIT ÊTRE REMBOURSÉ. VÉRIFIEZ VOS CAPACITÉS DE REMBOURSEMENT AVANT DE VOUS ENGAGER.

Le crédit renouvelable auquel est associée la Carte de crédit b+ est assortie d'un TAEG révisable (et taux débiteur révisable) : jusqu'à 3 000€ de solde dû 23,24% (20,90%) ; de 3 000,01 € à 6 000 € : 15,67% (14,56%) ; au-delà : 8,00% (7,70%). Conditions susceptibles de variation. Mensualités : 3,72% du solde dû à l'arrêté de compte suivant la dernière utilisation (avec un minimum de 15€) pour un crédit consenti inférieur ou égal à 3000€, 2,68% pour un crédit consenti supérieur à 3000€. Hors cotisation carte de 14,99€/an. TAEG révisable aux conditions en vigueur au moment de l'utilisation pour les utilisations normales. Conditions au 02/01/2023 susceptibles de variation.

*Concernant l'exemple : coût de l'assurance emprunteur facultative : la 1ère prime, la plus élevée est de 3,55 €, pour l'exemple de 500€. Coût total de l'assurance 74,81€. Taux annuel effectif de l'Assurance : 10,81%. En cas d'adhésion à cette assurance, le montant de la cotisation s'ajoute à la mensualité. En cas d'adhésion à l'assurance, la mensualité est recalculée conformément au barème ci-dessus. En cas de résiliation de l'adhésion, la mensualité en vigueur sera conservée jusqu'à la prochaine utilisation du crédit. Assurance emprunteur facultative souscrite auprès des sociétés d'assurance Maltaises Oney Life (PCC) Limited et Oney Insurance (PCC) Limited, pour les garanties suivantes : Décès, Perte Totale et Irréversible d'autonomie, Incapacité Temporaire de Travail et Perte d'Emploi (jusqu'à 65 ans), et Décès (au-delà de 65 ans et jusqu'à 80 ans).

Oney Bank - SA au capital de 71 801 205€ - 34 Avenue de Flandre 59 170 Croix - 546 380 197 RCS Lille Métropole - n° Orias 07 023 261 www.orias.fr - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 – www.oney.fr.

2) Conditions particulières d'utilisation du crédit renouvelable

Vous pouvez également régler vos achats avec aux conditions particulières d'utilisation du crédit renouvelable en :
3 fois sur 2 mois :
Exemple : pour un achat de 150€ : apport de 52,51€ + 2 x 50€. Crédit sur 2 mois au TAEG fixe de 22,59%. Coût du financement : 2,51€ dans a limite de 30€ maximum.
Ce financement sans assurance valable de 60€ à 400€ est une utilisation particulière du crédit renouvelable auquel votre carte de crédit Boulanger est associée. Dans la limite de votre disponible et sous réserve du bon fonctionnement de votre compte.

Assurance facultative des emprunteurs (ADE) : Coût de l'assurance facultative décès, décès accidentel, perte totale et irréversible d'autonomie, incapacité temporaire de travail et perte d'emploi pour un adhérent de moins de 60 ans : la 1ère prime, la plus élevée est de 3,54€, pour l'exemple de 500 €. Sous réserve d'acceptation par Oney Bank. Vous disposez d'un délai de 14 jours pour renoncer à votre crédit. Coût total de l'assurance : 59,94€. Taux Annuel Effectif de l'Assurance : 10,73%. En cas d'adhésion à cette assurance, le montant de la cotisation est inclus dans les mensualités. Assurance souscrite auprès des sociétés d'assurance Maltaises Oney Life (PCC) Limited et Oney Insurance (PCC) Limited, filiales de Oney Bank et soumises au contrôle de la Malta Financial Services Authority (MFSA).

Conditions : Cette offre de crédit est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France.

Modalités de souscription :

La demande de souscription du crédit est soumise à l'acceptation préalable et discrétionnaire de Oney qui se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

Oney Bank SA au capital de 71 801 205 € - Siège social : 34 avenue de Flandre - 59170 Croix - RCS Lille Métropole 546 380 197 - N° ORIAS : 07 023 261 - www.orias.fr - Correspondance : CS 60 006 - 59895 Lille Cedex 9 - www.oney.fr

Boulanger agit en qualité de mandataire exclusif en opérations de banque et en services de paiement – n°Orias : 13 009 472 – Siège social : avenue de la Motte 59810 Lesquin

5.2.2 Le paiement de votre commande en 3 ou 4 fois par carte bancaire à partir de 100€ d'achats jusqu'à 2000 € avec Oney Bank.

Conditions : Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité de trois mois minimums. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc… ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

Modalités de souscription : Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 3x 4x Oney par carte bancaire ». Vous êtes alors redirigé vers la page internet 3x 4x Oney 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 ou, si vous disposez d'un compte 3x 4x Oney, vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre compte 3x 4x Oney. Vous prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. Vous notifiez ensuite votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante. Vous reconnaissez 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 irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank. Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit.
Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3x 4x Oney. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

Fonctionnement : Le paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de votre commande ;
- deux ou trois mensualités, correspondant chacune à un tiers ou un quart de la commande, prélevées à 30 et 60 jours après pour le 3 fois et à 30, 60 et 90 jours après pour le 4 fois, lesquelles comprennent des frais correspondants à 1,67% du montant total de la commande pour un 3 fois et à 2,50% pour un 4 fois (dans la limite de 30€ maximum pour un paiement en 3 fois et de 60€ maximum pour un 4 fois).

- Le paiement en 3 fois à partir de 100€ d'achat et jusqu'à 2000€
Exemple : Pour un achat de 150€, apport de 52,51€ puis 2 mensualités de 50€.
Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 22,59%. Coût du financement : 2,51€ dans la limite de 30€ maximum.

- Le paiement en 4 fois à partir de 100€ d'achat et jusqu'à 2000€
Exemple : Pour un achat de 400€, apport de 110€ puis 3 mensualités de 100€.
Crédit sur 3 mois au TAEG fixe de 22,63%. Coût du financement : 10€ dans la limite de 60€ maximum.
Conditions au 13/11/2024 susceptibles de révisions. Pour plus d'informations rdv sur oney.fr

Conditions particulières pour les offres promotionnelles ponctuelles : Pour le paiement en 3 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande.

Exemple pour un achat de 150€, apport de 50€, puis 2 mensualités de 50€, Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€
Pour le paiement en 4 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande. Exemple pour un achat de 400€, apport de 100€, suivi de 3 mensualités de 100€. Crédit d'une durée de 3 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement :0€

Oney Bank - SA au capital de 71 801 205 € - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - www.orias.fr - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - www.oney.fr
L'attention du Client est attirée sur le fait que le paiement par financement n'est pas disponible pour les commandes par téléphone ou par tchat. **Mandat d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement : Boulanger agit en qualité de mandataire exclusif en opérations de banque et en services de paiement - n° ORIAS : 13 009 472 - Siège social : avenue de la Motte, 59810 Lesquin.**

5.2.3 Le Financement de votre commande en 10 ou 12 fois par carte bancaire à partir de 200€ d'achats jusqu'à 3000 € avec Oney Bank.

Conditions : Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à 6 mois à compter du financement choisi. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc… ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

Modalités de souscription : Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de sélectionner le mode de paiement « Financement en X fois par carte bancaire ». Vous êtes alors redirigé vers la page internet Oney, notre partenaire, affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider et signer. Vous saisissez vos informations personnelles, vous prenez connaissance des conditions générales du crédit auquel vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez en prendre connaissance, avant de les accepter. Vous notifiez ensuite votre acceptation par signature électronique. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney. Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. Oney se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 10 ou 12 fois par carte bancaire. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

Fonctionnement : Le financement en 10 ou 12 fois par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante :
- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de votre commande et correspondant à un pourcentage de la commande
- un échelonnement du reste du montant de la commande sur le nombre de mensualités restantes

• Exemple pour un achat de 400€ en 10 fois, vous réglez un apport obligatoire de 40€ suivi de 9 mensualités de 43,20€. Montant du financement : 360€. Montant total dû : 388,80€. Cout du crédit : 28,80€. Crédit affecté sur 9 mois au taux débiteur fixe de 18,80% et au TAEG fixe de 20,50%.

• Exemple pour un achat de 400€ en 12 fois, vous réglez un apport obligatoire de 33,33€ suivi de 11 mensualités de 36,55€. Montant du financement : 366,67€. Montant total dû : 402,05€. Cout du crédit : 35,38€. Crédit affecté sur 11 mois au taux débiteur fixe de 18,79% et au TAEG fixe de 20,50%.

Conditions particulières pour les offres promotionnelles ponctuelles :
Exemple pour un achat de 1000€ en 10 fois, vous réglez un apport de 100€ suivi de 9 mensualités de 100€, Montant total dû : 1000€. Taux débiteur annuel fixe 0%. Crédit affecté sur 9 mois au TAEG fixe de 0%.

Exemple pour un achat de 1200€ en 12 fois, vous réglez un apport de 100€ suivi de 11 mensualités de 100€, Montant total dû : 1200€. Taux débiteur annuel fixe 0%. Crédit affecté sur 11 mois au TAEG fixe de 0%.

Oney Bank - SA au capital de 51 286 585 € - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - www.orias.fr - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - www.oney.fr
L'attention du Client est attirée sur le fait que le paiement par financement n'est pas disponible pour les commandes par téléphone ou par tchat. **Mandat d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement : Boulanger agit en qualité de mandataire exclusif en opérations de banque et en services de paiement - n° ORIAS : 13 009 472 - Siège social : avenue de la Motte, 59810 Lesquin.**

ARTICLE 6 - LIVRAISON / DELIVRANCE

6.1. 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, 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 et les meubles de cuisine extérieure).

Pour mener à bien la livraison, et notamment en cas de difficulté d'accès au logement, le Client est invité à communiquer à BOULANGER en appelant au plus vite le 3011 ou le 0 800 30 30 11 (numéros gratuits, hors éventuels surcoûts de l'opérateur), l'ensemble des informations permettant d'apprécier la faisabilité de la livraison et du dépôt, notamment :

- l'accessibilité au logement,
- les dimensions des portes,
- les dimensions des escaliers,
- l'étage
- si l'adresse se trouve sur une île non reliée par un pont ou tunnel en France métropolitaine.

En fonction des particularités déclarées, des alternatives de livraison pourront être proposées au Client, le coût de ces dernières reste à la charge du Client.

De plus, la mise en service (sauf pour les hottes et les meubles de cuisine extérieure) 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 de retrait : Pour les produits de moins de 10 kg. Ces produits peuvent être enlevés en Point de retrait, uniquement si le Client a sélectionné ce choix lors de la passation de sa commande. Le Point de retrait le plus proche de l'adresse de livraison sera annoncé lors de la prise de commande. L'attention du Client est attirée sur le fait que l'enlèvement dans un Point de retrait n'est pas disponible pour les commandes par téléphone ou par Tchat.

6.2. Les dispositions communes aux 3 modes de livraison ci-avant développées :
6.2.1 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/.
6.2.2 Les délais s'entendent en jours ouvrés et correspondent à des délais moyens de préparation et d'acheminement de la commande en France Métropolitaine.
6.2.3. Les délais de livraison et d'enlèvement courent 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.

6.3. Les dispositions propres aux produits livrables :
6.3.1. 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.
6.3.2.. 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.
6.3.3. 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.

6.4. Les dispositions propres aux produits à retirer en Points de retrait :

La mise à disposition du produit au Point de retrait est communiquée au Client par e-mail. A compter de ce message, le Client dispose des délais suivants pour retirer son produit :

- Mondial Relay :
  - Livraison en consigne : 5 jours ouvrés
  - Livraison en points relais : 5 jours ouvrés
- Chronopost :
  - Livraison en consigne : 5 jours ouvrés
  - Livraison en point de retrait : 7 jours ouvrés
- Colissimo :
  - Livraison en consigne : 5 jours ouvrés
  - Livraison en point de retrait : 14 jours ouvrés

6.5. Lors de la livraison, afin de faciliter le recours de Boulanger contre le transporteur, le Client est invité à vérifier l'état et le contenu du colis livré ou enlevé avant de signer tout document de livraison.

En cas de constat d'anomalie (emballages déchirés, ouverts, produits manquants, endommagés...), Boulanger conseille au Client de refuser le colis.

Si le Client n'a pas eu la possibilité d'émettre des réserves lors de la livraison ou l'enlèvement du colis, il est invité à formuler ses réserves au Service Relation Client (à l'adresse suivante : Service Relation Client, 1 Avenue de la Motte, 59810 LESQUIN, ou par mail : contact@infos.boulanger.com) dans les 3 jours, non compris les jours fériés suivant la réception du ou des articles, et au plus tard dans un délai de 10 jours, non compris les jours fériés suivant la réception du ou des articles.

Ces dispositions n'excluent pas le recours du Client en application de la garantie légale de conformité visée à l'article 10 ci-après.

ARTICLE 7 – RETRACTATION

7.1. Principe

Aux termes de l'article L.221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision.

Ce délai court à compter du lendemain :

- de la réception de son produit
- de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de service ou de fourniture de contenus numériques indépendamment de tout support matériel
- de la réception du premier produit, pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie
- de la réception du dernier produit pour une commande portant sur plusieurs produits livrés séparément.

7.2. 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 mentionné à l'article 7.1 :

- par courrier à l'adresse Service client Boulanger, 1 Avenue de la Motte, 59810 Lesquin,
- en remplissant le formulaire de contact.
- par email à l'adresse suivante : contact@infos.boulanger.com. Boulanger accuse réception, sans délai, de la rétractation du Client par email.
- par téléphone au 3011 depuis la France ou le 0 800 30 30 11 depuis l'étranger, numéros gratuits (hors éventuels surcoûts de l'opérateur) disponibles 7J/7 de 8h à 22h, en se munissant de son numéro de facture.
- le Client peut également retourner son article dans l'un de nos magasins Boulanger de son choix, muni de sa facture, dans les 15 jours après réception.

Conformément à l'article L221-22 du code de la consommation, la charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le Client.

7.3. Exceptions

Au regard 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 périmer rapidement
- 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
- les enregistrements audio ou vidéo, ou les logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Client après la livraison.
- 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.
- un composant d'un lot de vente rendu seul

7.4. 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, dans un carton adapté, à l'adresse suivante :

SAV BOULANGER.COM
Centre de retour
Parcolog 2 - Quai 01
256 Boulevard Eugène Thomas

62110 Hénin Beaumont

Les frais de retour sont à la charge du Client.

Pour les articles qui ne peuvent être retournés par la 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.

Cette estimation n'engage pas BOULANGER, le prix à payer pour le renvoi de votre article peut 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 de son choix aux jours et horaires d'ouverture, muni de sa facture, dans les 15 jours après réception.

7.5. Remboursement

Le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées, y compris les frais d'envoi (sauf si le Client a opté pour une méthode de livraison plus chère que la livraison standard normale), 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.

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 constituant 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.

En cas de retour du produit en magasin, le Client est remboursé immédiatement ou a la possibilité de procéder directement à un échange s'il le souhaite.

Pendant le délai de rétractation, le Client doit manipuler et inspecter l'article avec toute la précaution nécessaire. Le Client n'ouvrira l'emballage d'origine (packaging) et manipulera le produit pour autant que ceci soit nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien, d'une manière qui lui serait également permise en magasin.

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.

Ainsi, le client pourra se voir facturer des frais de remise en état ou de nettoyage dans les conditions suivantes :

Produit retourné cassé	Facture correspondant à 90% du prix TTC du produit
Produit retourné sans son emballage d'origine (packaging)	Facture correspondant à 30% du prix TTC du produit
Produit retourné sans ses accessoires	Facture correspondant à 50% du prix TTC du produit
Produit retourné sali	Facture correspondant à 50% du prix TTC du produit

7.6. 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 8 - SECURISATION

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

ARTICLE 9 - 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 10 – LES GARANTIES

10.1. Garanties légales pour les biens et les biens comportant des éléments numériques

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.
La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.
La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.
Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.
Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :
1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.
Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.
Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.
Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.
Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.
Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).
Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

10.2. Garanties légales pour les contenus numérique et les services numériques

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.
La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service

numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :
1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.
Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.
Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.
Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.
Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.
Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).
Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

10.3. Mise en œuvre des garanties

Afin de mettre en œuvre ses garanties, le Client peut au choix :

- se connecter au Service Après-Vente en ligne disponible 24h/24 et 7j/7 sur http://www.boulanger.com/info/sav ou via son espace Client
  - contacter Boulanger par téléphone au 3011 depuis la France ou au 0 800 30 30 11 depuis l'étranger, numéros gratuits (hors éventuels surcoûts de l'opérateur) disponibles 7j/7 de 8h à 22h (hors 25 décembre, 1er janvier et 1er mai)
- se rendre au comptoir SAV de son magasin
- retourner le produit en entrepôt après appel du Service Client

Pour la mise en œuvre de la garantie légale de conformité d'un produit d'occasion ou reconditionné, le Client est dispensé d'apporter la preuve du défaut de conformité pendant 12 mois à compter de la délivrance du bien. Autrement dit, à compter du 13ème mois suivant la délivrance, il appartient au Client de prouver l'existence, au moment de la vente, de la non-conformité alléguée, tel que prévu par l'article L. 217-7 du code de la consommation.

10.4. Services additionnels

Le Client bénéficie en plus de services additionnels gratuitement pendant deux ans :
- assistance téléphonique : en cas de panne, Boulanger réalise à distance un premier diagnostic et accompagne le Client dans la prise en charge de son produit. Ce service est accessible 7j/7 de 8h à 22h (hors 25 décembre, 1er janvier et 1er mai) en composant le 3011 depuis la France ou au 0 800 30 30 11 depuis l'étranger (numéros gratuits, hors éventuels surcoûts de l'opérateur)
- l'intervention et le dépannage à domicile : Boulanger intervient au domicile du Client en cas de panne d'un appareil gros électroménager ou d'un téléviseur de plus de 101cm, après un diagnostic par téléphone ou par le SAV en ligne. Intervention réalisée en France (sauf les îles non reliées au continent par un pont ou un tunnel, excepté la Corse) du lundi au samedi de 8h à 17h
- le prêt d'un produit de remplacement pendant la durée de réparation, sur demande du Client et sous réserve de disponibilité pour les produits suivants : gros électroménager, aspirateurs, micro-ondes, téléviseurs, home cinéma, vidéoprojecteurs, appareils photo, caméscopes, Hi-fi et ordinateurs de marque Essentiel b, micro-informatique, baladeurs, téléphonie et appareils petit électroménager.

10.5. Les prolongations de garantie

Les appareils gros électroménager de marque Essentiel b et les produits de marque Miogo, bénéficient gratuitement d'une année supplémentaire de garantie, soit trois années de garantie, dans les mêmes conditions que la garantie légale de conformité dont les modalités de mise en œuvre sont décrites ci-dessus.

Les accessoires de marque Essentiel b bénéficient gratuitement de trois années supplémentaires de garantie, soit cinq années de garantie, dans les mêmes conditions que la garantie légale de conformité dont les modalités de mise en œuvre sont décrites ci-dessus.

Pour les autres produits, le Client peut décider de prolonger la garantie du produit d'une année ou de trois années supplémentaires, portant la durée totale de la garantie à trois ou cinq ans. Les conditions des garanties payantes se trouvent ici.

ARTICLE 11 - TRAITEMENT DES DECHETS DES EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES.

En application de l'article L541-10-8 du Code de l'environnement, Boulanger propose la reprise gratuite de l'ancien appareil du Client, ainsi que ses consommables usagés (piles, cartouches d'encre, cartouches filtrantes…).

Le Client a 4 possibilités :

- A domicile : Lors de la livraison d'un nouvel appareil (livraison de gros électroménagers et téléviseurs de plus de 101 cm), d'un meuble ou d'une cuisine par nos livreurs Boulanger. Etant précisé que les anciens meubles de cuisine devront être démontés et sécurisés (dépourvus de visserie saillante et dangereuse à la manutention). Les meubles devront être entièrement vidés, propres et mis à disposition de nos livreurs au rez-de-chaussée de l'habitation. Le démontage des meubles est à la charge du client. La reprise concerne uniquement les meubles de cuisine en bois, et ne concerne pas les plans de travail spécifiques (marbre, granit, céramique, corian.) qui resteront à la charge du Client.

- Via notre service client : Appelez le 3011. Le service client générera une étiquette retour valable en point relais ou en bureau de poste en cas d'achat d'un nouveau produit. Service gratuit, non applicable sur le gros électroménager et télévision de plus de 101 cm, qui seront repris lors de la livraison d'un nouvel appareil.

- En magasin : Dans le meuble de collecte à votre disposition ou au comptoir SAV.

- Dans l'un des points de collecte le plus proche de chez vous, rendez vous sur le site de notre partenaire Ecologic pour les produits électriques ou électroniques ou sur le site de notre partenaire Ecomaison pour les meubles pour trouver les points de collecte.

BOULANGER attire particulièrement l'attention du Client sur ses anciens appareils susceptibles de contenir des données personnelles. Il est ainsi recommandé au client de veiller dans la mesure du possible à effacer ses données avant remise ou dépôt.

En application de l'article R 541-164 du Code de l'environnement Boulanger pourra refuser de reprendre un produit s'il présente un risque pour la santé et la sécurité du personnel.

Conformément aux dispositions en vigueur, BOULANGER SA est enregistrée auprès d'un éco-organisme sous le numéro :

- FR000928_052VI5 attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière des équipements électriques et électroniques,
- FR000928_10UWWY attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière de l'ameublement,
- FR219494_01MBZP attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière des emballages ménagers et papiers graphiques,
- FR000928_06EGT7 attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière piles et accumulateurs
- FR000928_12VDGE attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière jouets.

Ces identifiants attestent de la conformité de BOULANGER SA au regard de son obligation d'enregistrement aux registres des producteurs des filières concernées et de la réalisation de ses déclarations de mise sur le marché auprès des éco-organismes.

ARTICLE 12 - SERVICE CLIENTELE

Pour toute question, information ou réclamation, le Service Clientèle est à la disposition du Client :
- par téléphone au 3011 (depuis la France) ou 0 800 30 30 11 (depuis l'étranger), numéros gratuits (hors éventuels surcoûts de l'opérateur), 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,
  > À la mise en œuvre de la garantie en cas de panne.

- par email à l'adresse suivante : contact@infos.boulanger.com;
- par courrier à l'adresse suivante : Service Clientèle Boulanger.com, 1 Avenue de la Motte, 59810 LESQUIN.

ARTICLE 13 - DROIT APPLICABLE, LITIGES ET MEDIATION

13.1. Droit applicable

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

13.2. 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 12 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 : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - https://www.mediateurfevad.fr. Après démarche préalable écrite du Client vis-à-vis de Boulanger, le Service du 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 14 - DONNEES PERSONNELLES

Boulanger SA, 1 Avenue de la Motte - 59810 Lesquin, traite vos données personnelles en qualité de responsable du traitement à des fins de gestion de votre demande, de la relation client, 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
- d'enquêtes de satisfaction
- de prospection et d'amélioration de sa connaissance client

Pour davantage d'information et de précisions sur le traitement de vos données personnelles par Boulanger, et notamment sur les durées de conservation de vos données cliquez ici.

Vous pouvez exercer l'ensemble des droits dont vous disposez en vertu de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 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) par courrier à l'adresse visée ci-dessus ou par email à l'adresse cil@boulanger.com. Conformément aux articles L.223-1 et suivants du code de la consommation, si vous ne souhaitez plus être démarché par téléphone sur le numéro communiqué à Boulanger vous pouvez 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 .

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

Les données personnelles vous concernant sont destinées à Boulanger et à ses sous-traitants en charge de l'exécution des finalités visées ci-dessus. Vos données 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).

Les données collectées par BOULANGER dans le cadre d'une commande sur le site internet sont communiquées à Oneytrust (responsable de traitement) et/ou Adyen (sous-traitant de BOULANGER) à des fins d'analyse et d'évaluation d'un niveau de confiance quant au caractère frauduleux de la commande. Vous êtes informé qu'un impayé lié à l'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement entraînera l'inscription des données liées à la commande associée au sein d'un fichier d'incidents de paiement mis en œuvre par BOULANGER. En savoir plus sur la gestion de vos données par Oneytrust et vos droits : https://oneytrust.com/recapitulatif-mentions-legales/mention-information-score-et-review/

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.

CHAPITRE II. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE BOULANGER.COM/TELEPHONE/TCHAT : Retrait des produits en magasin BOULANGER

ARTICLE 15 - 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.
Cette faculté de retirer la marchandise en magasin Boulanger, concerne uniquement les produits ayant l'option activable " retrait en Magasin ". Les produits vendus par BOULANGER uniquement sur www.boulanger.com ne peuvent faire l'objet d'une réservation en magasin.

ARTICLE 16 - 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 17 - 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 réservation ", 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.

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.
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 18- MISE A DISPOSITION DE LA COMMANDE

18.1. 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 30 jours calendaires pour retirer sa commande dans le magasin BOULANGER choisi.

A défaut dans ce délai des 30 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 30 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.

18.2. Contrairement à l'article 3.6 ci-avant développé, pour les commandes passées sur 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 19 - 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 20 - PAIEMENT

Par dérogation à l'article 5 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 attirée 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 du contrat. A l'attention de BOULANGER – 1 Avenue de la Motte 59810 LESQUIN – contact@infos.boulanger.com

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien(*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

- Commandé le (*)/reçu le (*) : ……..
- Numéro de commande : ……..
- Nom du (des) consommateur(s) :……
- Adresse du (des) consommateur(s) : …….
  ……

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile