

Conditions générales de vente

Dernière mise à jour : 26/09/2023

Le présent site est édité par la Société CIVAD S.A.S au Capital 26 986 232 euros immatriculée au RCS Lille Métropole sous le numéro B.321 008 013.

N° d'identification à la TVA intra-communautaire : FR 00 32 100 80 13

Siège social : sis 22 rue de la Blanche Porte, 59200 TOURCOING.

Tél : 03 20 28 20 28 (au coût d'un appel local).

Contact : pour toute demande concernant un produit ou service, pour toutes suggestions, informations ou réactions concernant ce site, posez toutes vos questions via notre [formulaire de contact](#)

Directeur de la Publication : Franck DURIEZ

Hébergement du site internet www.blancheporte.fr :

Salesforce EMEA Limited - Company No. 05094083, registered in England

Floor 26 Salesforce Tower, 110 Bishopsgate

EC2N 4AY London - UK

Téléchargez nos CGV
(fichier PDF, 124 Ko)

- [Préambule](#)
- [Commande](#)
- [Prix et moyens de paiement](#)
- [Eco-participations](#)
- [Reprise 1 pour 1 des articles soumis à éco-participation](#)
- [Livraison](#)
- [Retour-Rétractation-Echange](#)
- [Garanties](#)
- [Réclamation](#)
- [Responsabilité](#)
- [Propriété intellectuelle](#)
- [Données personnelles](#)
- [Cookies](#)
- [Loi applicable - Litige](#)

Préambule

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations entre Blancheporte et toute personne physique majeure ayant la capacité à contracter et agissant pour ses besoins personnels, « vous ».

Ces relations concernent la vente des produits commercialisés par le biais du site www.blancheporte.fr et des catalogues papier édités par Blancheporte.

En effectuant une commande chez Blancheporte, vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente.

Blancheporte se réserve le droit de modifier ou d'adapter les présentes conditions générales. En cas de modification, les conditions applicables sont celles qui étaient en vigueur le jour où vous avez passé votre commande. Il vous est conseillé de sauvegarder et/ou imprimer les présentes conditions générales sans toutefois les modifier. La date de mise à jour figure en tête des présentes conditions générales.

Pour consulter les anciennes versions des conditions générales de vente, [cliquez ici](#).

Par ailleurs, Blancheporte est adhérent de la Fédération des Entreprises de Vente à Distance (FEVAD). Blancheporte s'engage à respecter le Code Déontologique de la Fevad et adhère au système de Médiation du e-commerce, <https://www.mediateurfevad.fr>.

Commande

Pour enregistrer une commande sur le site, vous devez vous identifier à l'aide de votre numéro de client ou de votre email, et indiquer votre mot de passe. Vous pouvez passer votre commande en ligne :

- soit à partir des références des offres visibles sur le site.
- soit à partir des références des catalogues papier dont les dates de validité ne sont pas expirées.

En règle générale, les informations sur les délais de livraison vous sont données sur la fiche produit. De manière exceptionnelle, il peut cependant arriver qu'un produit, parmi l'ensemble de votre commande, ne soit plus disponible, après la validation de la commande. Blancheporte vous en informe au plus tard sur le bon de livraison présent dans le colis.

Si vous avez réglé votre commande par carte bancaire ou 4 étoiles, vous ne serez alors débité que du montant des articles expédiés.

Si vous avez réglé votre commande par chèque, il sera encaissé et vous recevrez à domicile le remboursement du ou des articles épuisés par lettre-chèque encaissable sur votre compte bancaire.

À tout moment durant la navigation, vous pouvez connaître et rectifier le contenu de votre commande en cliquant sur le lien «mon panier» tout en haut et à droite sur le site. Après avoir passé votre commande, Blancheporte vous envoie un email accusant réception de celle-ci. La validation définitive de votre commande intervient après l'acceptation du paiement.

Prix et paiement

Les prix sont exprimés et payables en euros toutes taxes comprises.

Il vous est par ailleurs demandé une participation forfaitaire d'un montant de 6,99 euros, correspondant aux frais de traitement de la commande (emballage et frais d'expédition) à livrer en France métropolitaine. Le montant de cette participation est susceptible d'évoluer en cours de saison. A titre exceptionnel, ces frais peuvent vous être offerts.

Vous pouvez bénéficier d'offres de remise en pourcentage ou en euros, accessibles grâce à un code promo. Ces offres ne sont pas cumulables entre elles, ni avec une autre offre, et ne s'appliquent ni sur les articles signalés par cet astérisque *, ni sur la participation aux frais de port.

Dans le cas d'une remise en euros, le montant de la remise est réparti au prorata sur chacun des articles concernés et disponibles au moment de votre commande.

En cas de retour ou d'annulation d'un ou plusieurs articles concernés, vous serez remboursé du prix effectivement payé, quel que soit le nombre ou le montant des articles que vous conservez.

En cas d'échange, le nouvel article commandé bénéficiera au maximum du même montant de réduction que celui de la première commande. L'utilisation, même partielle, d'une remise ne peut entraîner aucune contrepartie monétaire, sous quelque forme que ce soit.

Les lots ne peuvent pas être dissociés mais vous pouvez obtenir une vente à l'unité en adressant un bon de commande et son paiement par chèque (article + participation aux frais de traitement selon le tarif en vigueur) au Service Commandes 59971 Tourcoing Cedex.

Blancheporte se réserve le droit de modifier ses prix en cas d'augmentation des charges, notamment du taux de TVA, ou en cas d'erreur typographique ou d'erreur manifeste.

Vous pouvez régler votre commande par :

- Carte 4 Etoiles
- Carte bancaire française ou internationale
- Apple Pay
- Google Pay
- Oney 3x par carte bancaire [en savoir plus](#)
- Chèque émis par un établissement dont le siège est en France
- Contre-remboursement par chèque ou espèces à la livraison à domicile, tarif du service : 6,99 € (en vigueur au 02/01/2023, susceptible de modifications en cours de saison). Service non disponible pour les articles volumineux, les métrages et articles personnalisés, ainsi que pour les DOM.

Sur blancheporte.fr, vous naviguez et faites vos achats en mode sécurisé. Vous pouvez le vérifier grâce à l'adresse qui commence par https et comprend un cadenas fermé ou par la clé qui apparaît au bas de votre navigateur.

Afin d'assurer la sécurité des paiements, Blancheporte utilise les services d'un prestataire, Adyen, certifié PCI-DSS. Toutes les informations échangées pour traiter le paiement sont cryptées grâce au protocole SSL. Ces données ne peuvent être ni détectées, ni interceptées, ni utilisées par des tiers. Elles ne sont pas non plus conservées sur nos systèmes informatiques.

Aucune information de nature bancaire n'est stockée sur notre site. Vos données bancaires sont directement saisies sur le serveur sécurisé de notre partenaire technique et financier Adyen. Les informations bancaires que vous donnez, cryptées sur votre propre ordinateur, ne circuleront jamais en clair sur Internet. Lors d'un paiement par carte bancaire, nous pouvons avoir recours au système 3DSecure qui vise à identifier le porteur de la carte dans le but de limiter la fraude.

Pour le traitement des chèques, Blancheporte utilise les services d'un prestataire, Vérifiance.

Eco-participations :

Elles concernent les articles électriques et/ou électroniques, ainsi que les éléments d'ameublement, produits rembourrés d'assise ou de couchage (mobilier).

Ne jetez pas ces articles n'importe où car les matériaux utilisés sont potentiellement nocifs pour la santé et l'environnement et/ou peuvent être recyclés et réutilisés.

Pour cela, les fabricants et distributeurs de ces articles contribuent à la prévention et à la gestion des déchets qui en proviennent et s'acquittent de leurs obligations en mettant en place collectivement des éco-organismes agréés par les pouvoirs publics, en charge de cette mission.

Une Eco-participation est payée à l'achat d'un article neuf. Son montant, différent selon les articles, figure dans les textes de vente des produits concernés.

Cette Eco-participation est intégralement reversée aux éco-organismes auxquels Blancheporte adhère : Eco-Systèmes pour les articles électriques et électroniques (N° adhérent 1004097) et à Eco-Mobilier pour les éléments d'ameublement (N° Identifiant Unique FR001007_1019TA)

Cette Eco-participation ne peut bénéficier d'aucune réduction. Exceptionnellement, son montant ou les articles concernés peuvent changer en cours de saison.

Reprise 1 pour 1 des articles soumis à éco-participation :

Pour faire recycler ou récupérer sans frais un ancien article à l'occasion de l'achat chez Blancheporte d'un article de nature et de dimensions équivalentes, voir conditions ci-après.

- Articles électriques et électroniques <https://www.ecosystem.eco/fr/recherche-point-de-collecte>
- Mobilier [Trouvez votre point de collecte.](#)
- Articles non volumineux : déposez-le auprès d'un point de collecte de proximité. [Trouvez votre point de collecte.](#)

- Articles volumineux (matelas, sommier, meubles ...) : Si vous désirez la reprise de votre ancienne literie, merci de le signaler à notre service client après le passage de de la commande.

Livraison :

Les articles sont livrables en France métropolitaine et dans les DOM. Aucune livraison ne sera effectuée à l'étranger.
Les articles disponibles sont expédiés dans les meilleurs délais et, au plus tard, dans les 30 jours qui suivent celui de la commande.
Au prix des articles s'ajoute une participation forfaitaire aux frais de traitement de votre commande d'un montant de 6,99 euros.

Vous pouvez, au choix, demander la livraison :

- en Point Relais® et Locker (consigne automatique) sous 4 jours ouvrés (délai généralement constaté). Vous êtes prévenue par mail ou par SMS de l'arrivée de votre colis et vous récupérez votre colis quand vous le souhaitez dans les 8 jours suivant la livraison. Munissez-vous simplement de votre pièce d'identité.
[Trouvez votre Point Relais® ou Locker](#)
- à domicile ou à l'adresse de votre choix sous 5 jours (délai généralement constaté).

Vous pouvez également profiter du Service express :

48h en Point Relais® et Locker (consigne automatique) ou 72h à domicile pour 3 euros de plus. Passez votre commande, avant 19h, sur blancheporte.fr ou par téléphone. Les commandes passées du vendredi soir au dimanche avant 19h sont livrées le mardi en Point Relais®, le mercredi à domicile. En cas de jour férié, ajoutez un jour supplémentaire à ces délais.

Service non remboursable en cas de retour et non disponible pour les articles personnalisés, matelas, sommiers et tout autre article signalé comme tel sur le site et dans les catalogues.

Livraison dans les DOM.

Vous habitez les DOM et souhaitez commander sur blancheporte.fr ? Faites votre shopping : vous pouvez glisser dans votre panier quasiment toute notre collection, à l'exception des articles signalés (matelas, sommiers, meubles...). Vous bénéficiez d'un accueil personnalisé par téléphone : 03 20 76 26 01 (du lundi au samedi, de 8h à 20h, heures métropole).

Frais de port : 6,99€. Auxquels s'ajoute 6€ de livraison par bateau.

Délais de livraison par bateau : Martinique et Guadeloupe 4 semaines, Guyane Française et la Réunion 5 semaines.

Vous pouvez suivre l'acheminement de votre colis étape par étape sur le site laposte.fr. En cas d'absence, votre colis reste à votre disposition dans le bureau de Poste le plus proche de chez vous.

Blancheporte s'acquitte des frais de douane et de l'octroi de mer.

Les paiements en contre-remboursement ou en espèces ne sont pas autorisés.

Livraison des articles volumineux :

Articles non livrables en Point Relais®, Locker et dans les DOM.

Meubles et décoration

Certains de ces articles sont expédiés par nos fournisseurs sous 2 semaines. Information à retrouver dans le descriptif produit.

Matelas et sommiers

Ces articles sont fabriqués en France et expédiés par nos fournisseurs sous 4 semaines.

Avant de commander, assurez-vous que les ouvertures de votre habitation permettent un passage aisé lors de la livraison. Les livreurs montent vos articles aux étages.

Vous devez communiquer un numéro de téléphone valide pour la livraison afin d'être contacté par le transporteur par téléphone ou par email pour convenir d'un rendez-vous.

Vérifiez avec le livreur le nombre, l'état et le contenu de votre livraison. En cas d'avarie ou de pièces manquantes, mentionnez avec précisions les réserves sur le récépissé de livraison, datez et signez.

Un article équivalent à faire recycler ? Vous pouvez bénéficier d'une reprise 1 pour 1. [Voir conditions.](#)

Si votre commande comprenait d'autres articles non volumineux, ils vous sont livrés séparément à domicile sous 5 jours ouvrés.

Livraison des articles personnalisés :

compter un délai de 5 jours en plus du délai de livraison habituel pour la personnalisation demandée.

Retour-Rétractation-Echange :

Nous sommes très rigoureux sur la qualité de nos produits proposés à la vente. Néanmoins, si l'un d'eux ne vous donne pas entière satisfaction, nous l'échangeons ou le remboursons, c'est vous qui décidez. Et pour vos retours, vous bénéficiez de 60 jours (30 jours pour les articles volumineux) à compter de la réception de votre colis pour nous renvoyer vos articles, bien plus que le délai légal de 14 jours.

Pour nous retourner un article, complétez le bon d'échange et/ou de retour que vous avez reçu avec vos articles, en indiquant le motif de votre retour. Glissez ce bon avec l'article à retourner à l'état neuf, complet, dans son emballage d'origine.

Pour tout courrier, envoyez une copie du bon de livraison, jamais l'original.

Les lots doivent être retournés dans leur totalité.

Les articles personnalisés et les tissus vendus au mètre ne peuvent pas être remboursés, ni échangés, sauf erreur de notre part.

Vous pouvez retourner votre colis gratuitement en Point Relais® et Locker (consigne automatique).

Par La Poste, les frais sont à votre charge, renvoyez votre colis à Blancheporte 59 971 Tourcoing Cedex.

Pour un retour en Point Relais® ou Locker (consigne automatique), une étiquette de réexpédition est indispensable.

Vous pouvez l'imprimer depuis blancheporte.fr, dans la rubrique [suivi de commande de votre compte client](#) ou la demander par téléphone : 03 59 57 40 67 (coût d'un appel local).

Collez cette étiquette sur votre colis en prenant soin d'enlever toute autre étiquette de transport, puis déposez votre colis dans un Point Relais® ou un Locker.

[Trouvez votre Point Relais® ou Locker](#)

La participation forfaitaire aux frais de traitement de votre commande est remboursée en cas de retour de l'ensemble du colis. Les frais pour livraison Colissimo ou Express 48h ne sont pas remboursés en cas de retour.

En cas d'échange : à compter de la réception de votre commande-échange, vous recevrez votre colis sous 15 jours.

Articles volumineux (matelas, sommier, meuble...) : contactez notre service client pour connaître les modalités spécifiques.
vous avez 30 jours à compter de la réception de votre colis pour nous renvoyer vos articles. Ils doivent être obligatoirement rendus à l'état neuf, complets, avec leurs accessoires, dans leur emballage d'origine, accompagné du bordereau de retour (partie "retour-échange" du bon de livraison).
Pour un échange : contactez votre conseillère pour recevoir le nouvel article sans frais supplémentaires (nouvel article = référence similaire, appellation identique).
Pour un retour pour remboursement : demandez la reprise à domicile de votre article volumineux en appelant votre conseillère.
Coût de notre service personnalisé : 20€ déduits du remboursement.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous pouvez nous en informer à l'aide du [formulaire de rétractation](#).

En cas de retours anormaux ou abusifs, Blancheporte se réserve le droit de refuser une commande ultérieure.

Garanties :

- Garanties commerciales :

Nos produits Colombine® et Conforlux® bénéficient d'une garantie commerciale gratuite, accordée par Blancheporte.
La durée de la garantie pour les produits Colombine®, à compter de la date d'achat, est de :

- 4 ans pour nos draps unis et imprimés, nos articles en toile bachette et nos boutis,
- 5 ans pour nos couettes et couvertures.

Les articles Conforlux®, sauf la gamme « Conforlux Confort », sont eux garantis 5 ans à compter de la date d'achat.

Un contrat écrit précisant l'étendue et les modalités de mise en œuvre de ces garanties vous sera remis avec votre article. Nous vous conseillons de conserver le bon de livraison joint à votre colis, il vous servira de justificatif d'achat.

Il est rappelé que ces garanties commerciales s'appliquent indépendamment de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-3 et suivants du code de la consommation, et de la garantie des vices cachés tels que prévue aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

- Garanties légales

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.

Réclamation :

Toute réclamation, exercice de garantie, du droit de rétractation, ou question sur le suivi de l'exécution de la commande, sont portés à la connaissance de Blancheporte auprès de son service client : Blancheporte Service Clientèle 59971 Tourcoing cedex - tél. 03 59 57 40 67 (coût d'un appel local) de 8h à 20h et du lundi au samedi, [ou directement via ce formulaire](#).

Responsabilité :

Blancheporte est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par elle-même ou par d'autres prestataires de service, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Néanmoins, la responsabilité de Blancheporte ne saurait être engagée si ses obligations ne sont pas remplies en cas de fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou d'une mauvaise exécution ou inexécution du contrat qui vous serait imputable ou en cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence de la Cour de cassation. Présentent, notamment, les caractères de la force majeure les évènements suivants : grève sans préavis des services de transport, incendie des entrepôts...

Dans le cadre de l'Internet, il peut y avoir des interruptions du service qui ne peuvent être imputées à Blancheporte. Blancheporte met tout en oeuvre afin de garantir la continuité du service, son obligation n'est qu'une obligation de moyen.

Propriété intellectuelle :

L'ensemble des éléments composant le site www.blancheporte.fr, qu'ils soient visuels ou sonores, est protégé par le droit d'auteur, le droit des marques et brevets. Ces éléments sont la propriété de Blancheporte.

Toute utilisation, reproduction, représentation, en tout ou partie d'éléments du site ou des catalogues et de quelle que nature que ce soit, est strictement interdite, sauf autorisation expresse de Blancheporte.

Tout lien vers le site devra être retiré sur simple demande de Blancheporte.

Données personnelles :

Lorsque vous faites vos achats chez Blancheporte, créez votre compte client, souhaitez recevoir nos catalogues ou vous inscrivez à la newsletter, nous collectons des informations qui permettent de vous identifier directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification ou des données de localisation. Ce sont vos données personnelles. Cette rubrique vous informe sur les traitements réalisés à partir de vos données personnelles, ainsi que sur la sécurité mise en place pour assurer leur protection.

1) Pourquoi Blancheporte collecte-t-elle vos données ?

Blancheporte, responsable du traitement, a besoin de vos données personnelles et procède à leur traitement informatique pour effectuer les opérations relatives à votre commande :

- enregistrement, suivi et livraison ,
- enregistrement et sécurisation de votre paiement, recouvrement des impayés,
- accès personnalisé au service client par téléphone.

Ces traitements sont effectués afin de nous permettre de vous fournir les produits que vous commandez.

Lors du passage de votre commande, nous pouvons être amenés à contrôler ou faire contrôler par nos partenaires Adyen et Vérifiance la régularité des informations transmises et des moyens de paiement utilisés.

Ce traitement automatisé de vos données personnelles a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude. Si une commande ne présente pas ou ne semble pas présenter toutes les garanties nécessaires pour assurer un paiement conforme et sécurisé, nous pouvons être amené à vous demander, pour finaliser la commande, de nous fournir des justificatifs relatifs à votre identité, à l'adresse de facturation ou de livraison, au moyen de paiement utilisé.

Le défaut ou le refus de transmettre les éléments demandés peut nous conduire à refuser la commande concernée. Il en serait de même en cas d'incident de paiement non régularisé.

Ces dispositions ont vocation à vous protéger en cas de perte ou de vol (carte bancaire, chèque).

Les informations et données personnelles nous sont aussi utiles pour nos opérations de prospection, et notre gestion commerciale et marketing :

- envois de catalogues et d'offres commerciales par courrier*, par e-mail, sms ou affichage sur internet,
- statistiques et mesures de la fréquentation du site,
- mise à disposition d'outils de partage sur les réseaux sociaux, participation aux jeux et concours,
- normalisation, enrichissement et déduplication de nos bases de données,
- partage de vos coordonnées avec nos partenaires commerciaux*,
- mise à disposition d'une aide automatisée (Chatbot),
- enquête de satisfaction,
- collecte de votre avis et de votre expérience client liés à votre commande.

*Si vous souhaitez vous y opposer, [signalez-le](#).

Ces informations sont traitées dans le cadre de notre intérêt légitime à développer notre activité et à vous fournir le meilleur service possible.

Lorsque cela est requis par la loi, nous vous demandons votre consentement préalable, par exemple avant de vous envoyer de la prospection commerciale par voie de communication électronique. Nous traitons alors vos données sur base de ce consentement. Vous pouvez retirer votre consentement sans frais à tout moment sans que cela n'impacte le traitement de vos données personnelles déjà réalisé.

Dans les formulaires de collecte, les données indispensables sont signalées par le symbole *. Sans ces données, il ne nous sera pas possible de traiter votre commande ou votre demande.

2) A qui Blancheporte transmet-elle vos données ?

Les données collectées sont susceptibles d'être transmises aux personnes habilitées de Blancheporte, à nos prestataires de services, sous-traitants, qui vont agir pour le compte et suivant les instructions de Blancheporte pour les opérations suivantes : gestion des appels téléphoniques, saisie de votre commande, réalisation, suivi et acheminement des colis, sécurisation de votre paiement, envoi et distribution de courriers postaux.

Elles sont transmises à des partenaires de Blancheporte qui peuvent traiter ces données pour leur compte : banques, établissement de crédit, ou partenaires commerciaux (notamment les régies marketing et publicitaires). Ainsi qu'aux réseaux sociaux par la mise à disposition d'outils de partage.

Certains traitements de vos données personnelles peuvent être réalisés hors de l'Union Européenne. En Tunisie ou à Madagascar pour la gestion de votre appel, au Vietnam pour le traitement de votre commande courrier ou de vos retours. Ces traitements sont encadrés par des clauses contractuelles type, et présentent les garanties appropriées de sécurité et confidentialité.

3) Comment Blancheporte veille-t-elle à la protection de vos données ?

Nous avons mis en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et de la confidentialité des données et informations vous concernant.

Nous avons mis en place des procédures de sécurité tant pour la gestion interne de nos fichiers et la protection de notre système informatique et ses services de communication électroniques, que pour les modalités d'acheminement vers ses prestataires de services et partenaires.

Nous protégeons vos données personnelles lors de leur transmission en utilisant le logiciel SSL (Secure Sockets Layer Software) qui crypte les informations que vous entrez avant qu'elles ne nous soient envoyées.

Nos procédures de sécurité peuvent nous amener à vous demander une preuve de votre identité avant de pouvoir vous communiquer vos données personnelles.

Nous veillons également à ce que nos prestataires de services ainsi que nos partenaires commerciaux s'engagent à protéger vos données.

Notez qu'il est important de vous protéger contre l'accès non autorisé à votre mot de passe et à votre ordinateur. Si vous partagez un ordinateur, vous devez vous déconnecter après chaque utilisation.

4) Combien de temps Blancheporte conserve-t-elle vos données ?

Nous conservons vos données personnelles jusqu'à 10 ans après votre dernière commande pour satisfaire à nos obligations légales, ainsi que pour nous permettre d'améliorer et de personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons, si vous ne vous y êtes pas opposé.

Si vous n'avez jamais commandé, les données dont nous disposons vous concernant (suite à une demande de catalogue, une inscription à notre newsletter ...) seront conservées au maximum 3 ans..

5) Quels sont vos choix, vos droits et comment les exercer ?

En fonction de vos choix, vous pouvez être amené à recevoir des offres commerciales de Blancheporte ou des propositions d'autres entreprises, organismes ou partenaires commerciaux.

Si vous ne le souhaitez pas, indiquez-le, par téléphone ou par courrier ou en cochant les différentes cases prévues à cet effet dans votre compte client sur le site blancheporte.fr, sur les bons de commande papier ou par e-mail rubrique « Aide et contact ».

Lors de votre appel et pour faciliter le traitement de votre demande, le conseiller peut accéder directement à votre dossier personnel grâce au numéro de téléphone que vous nous avez communiqué. Ce dernier apparaît temporairement sur son poste de travail. D'autre part, pour optimiser la qualité de notre service, certains appels téléphoniques peuvent être enregistrés. Si vous ne le souhaitez pas, dites-le au début de votre appel.

Si vous ne souhaitez pas être contacté(e) par téléphone par des sociétés dont vous n'êtes pas client(e), vous pouvez vous inscrire sur <http://bloctel.gouv.fr>

Conformément à la réglementation applicable, vous avez le droit :

- de savoir quelles sont les données à caractère personnel vous concernant dont nous disposons (droit d'accès) ;
- de rectifier ou de demander la rectification des données inexacts vous concernant ;
- de demander l'effacement des données qui ne sont plus nécessaires au regard des objectifs pour lesquelles elles ont été initialement collectées ou traitées ;
- de retirer votre consentement à l'utilisation de vos données et, pour motif légitime, de vous opposer à leur traitement ;
- de vous opposer à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale ;
- de demander la portabilité des données que vous nous avez fournies.

Enfin, vous pouvez formuler des directives relatives au sort de vos données après votre mort.

Le droit à l'effacement n'entraînera pas la suppression des factures et informations en lien avec vos commandes, pour lesquelles une obligation légale de conservation existe.

Pour exercer ces droits, contactez BLANCHEPORTE par courrier, Service clientèle, 59971 Tourcoing Cedex ou par e-mail au Délégué à la Protection des Données : dpo@blancheporte.fr, en précisant vos nom, prénom, adresse et votre numéro de client si vous en avez un, pour faciliter le traitement de la demande.

Pour tout exercice du droit d'accès ainsi qu'en cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur, nous vous demanderons tout document permettant de prouver votre identité.

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation en ligne à la CNIL <https://www.cnil.fr/>

Cookies :

1 - Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie, tag ou traceur, est un fichier déposé sur votre terminal (ordinateur, mobile ou tablette) lors de la visite d'un site ou la consultation d'une publicité. Il a pour but de collecter des informations relatives à votre navigation et permettre de vous adresser des offres et services adaptés à vos centres d'intérêts.

Il existe plusieurs types de cookies :

- les cookies first party, déposés par Blancheporte pour les besoins de la navigation et du fonctionnement du site ;
- les cookies third party déposés par des sociétés partenaires tierces afin d'identifier vos centres d'intérêt et de vous adresser des offres personnalisées. Ces cookies third party sont directement gérés par leurs éditeurs qui doivent également respecter la réglementation sur la protection des données.

Le bandeau qui s'affiche à la première ouverture du site blancheporte.fr vous informe qu'en poursuivant votre navigation, et sans paramétrage spécifique, vous donnez votre consentement pour le dépôt de l'ensemble des cookies. Vos choix ne sont pas définitifs et peuvent à tout moment être modifiés : Gestion des cookies.

Si vous partagez l'utilisation de votre terminal avec d'autres personnes, nous ne pouvons pas vous assurer de manière certaine que les services et publicités destinés à votre terminal correspondent bien à votre propre utilisation de ce terminal et non à celle d'un autre utilisateur de ce terminal. Le partage avec d'autres personnes de l'utilisation de votre terminal et la configuration des paramètres de votre navigateur à l'égard des cookies, relèvent de votre libre choix et de votre responsabilité.

2- Quelles informations collectent les cookies et pour quelles raisons ont-ils utilisés ?

Les cookies enregistrent et/ou lisent des fichiers afin d'obtenir des informations qui sont relatives à votre interaction avec le site, et notamment à votre navigation et votre comportement : votre adresse IP, les pages visitées, les marques qui vous intéressent, les achats réalisés, etc. Dans ce cadre, sous réserve de votre accord et/ou du paramétrage choisi, Blancheporte collecte et traite tout ou partie des informations suivantes :

> Cookies strictement nécessaires :

Ces cookies sont indispensables à l'affichage et au bon fonctionnement de notre site blancheporte.fr. Ils permettent notamment de mémoriser les données relatives aux comptes clients, d'enregistrer les paniers d'achat, et d'assurer la sécurité des comptes.

Sans eux, le site ne pourrait pas s'afficher et/ou fonctionner correctement. Ils sont automatiquement déposés et ne sont soumis à aucun consentement préalable. Il n'est pas possible de paramétrer ou refuser leur dépôt.

> Cookies statistiques :

Nous sommes susceptibles d'inclure des applications permettant d'analyser, mesurer les audiences et visites de notre site internet, établir des statistiques et effectuer des contrôles dans le but notamment d'optimiser nos services et / ou améliorer la connaissance client. Ces cookies ont une durée de vie maximale de treize mois.

> Cookies de personnalisation :

Nous sommes susceptibles de déposer des cookies permettant de vous recommander des produits ou services que vous êtes susceptible d'apprécier.

> Cookies de ciblage :

Nous sommes susceptibles d'inclure des applications, notamment émanant de sociétés partenaires, permettant l'affichage de publicités et contenus ciblés, proposés en fonction de vos centres d'intérêt et des produits que vous aimez.

Cookies de réseaux sociaux :

Nous sommes susceptibles d'inclure sur notre site, des applications informatiques émanant de tiers, qui vous permettent de partager des contenus de notre site avec d'autres personnes ou de faire connaître à ces autres personnes votre consultation ou votre opinion concernant un contenu de notre site. Tel est notamment le cas des boutons "Partager", "J'aime", issus de réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram, etc.

Le réseau social fournissant un tel bouton applicatif est susceptible de vous identifier grâce à ce bouton, même si vous n'avez pas utilisés ce bouton lors de votre consultation de notre site.

En effet, ce type de bouton applicatif peut permettre au réseau social concerné de suivre votre navigation sur notre site, du seul fait que votre compte au réseau social concerné était activé sur votre terminal (session ouverte) durant votre navigation sur notre site.

Le processus employé par les réseaux sociaux pour collecter des informations relatives à votre navigation sur notre site et les associer aux données personnelles dont ils disposent, relève de leur seule responsabilité.

Nous vous invitons à consulter les politiques de protection de la vie privée de ces réseaux sociaux afin de prendre connaissance des finalités d'utilisation, notamment publicitaires, des informations de navigation qu'ils peuvent recueillir grâce à ces boutons applicatifs. Ces politiques de protection doivent notamment vous permettre d'exercer vos choix auprès de ces réseaux sociaux, notamment en paramétrant vos comptes d'utilisation de chacun de ces réseaux.

Pour connaître la politique de protection de vie privée des réseaux sociaux précités cliquez sur le nom du réseau social de votre choix :

[- Facebook](#)

[- Twitter](#)

[- Pinterest](#)

[- Instagram](#)

3 - Vos choix concernant les cookies.

L'accord sur les cookies :

L'enregistrement d'un cookie dans un terminal est essentiellement subordonné à la volonté de l'utilisateur du terminal, que celui-ci peut exprimer et modifier à tout moment à travers les choix qui lui sont offerts par son logiciel de navigation et/ou via l'outil mis à votre disposition par Blancheporte.

Si vous avez accepté dans votre logiciel de navigation l'enregistrement de cookies dans votre terminal, les cookies intégrés dans les pages et contenus que vous avez consultés pourront être stockés temporairement dans un espace dédié de votre terminal. Ils y seront lisibles uniquement par leur émetteur.

Le refus des cookies :

Si vous refusez l'enregistrement dans votre terminal des cookies que nous émettons, ou si vous supprimez ceux que nous y avons enregistrés, vous ne pourrez plus bénéficier d'un certain nombre de fonctionnalités qui sont néanmoins nécessaires pour naviguer dans certains espaces de notre site. Tel serait le cas si vous tentiez d'accéder à nos contenus ou services qui nécessitent de vous identifier. Tel serait également le cas lorsque nous ne pourrions pas reconnaître, à des fins de compatibilité technique, le type de navigateur utilisé par votre terminal, ses paramètres de langue et d'affichage ou le pays depuis lequel votre terminal semble connecté à Internet.

Le cas échéant, nous déclinons toute responsabilité pour les conséquences liées au fonctionnement dégradé de nos services résultant de l'impossibilité pour nous d'enregistrer ou de consulter les cookies nécessaires à leur fonctionnement et que vous auriez refusés ou supprimés.

4 - Comment exprimer vos choix concernant les cookies ?

Plusieurs possibilités vous sont offertes pour gérer les cookies. Tout paramétrage que vous pouvez entreprendre sera susceptible de modifier votre navigation sur Internet et vos conditions d'accès à certains services nécessitant l'utilisation de cookies. Vous pouvez faire le choix à tout moment d'exprimer et de modifier vos souhaits en matière de cookies, par les moyens décrits ci-dessous.

4.1 - Vos choix exprimés via l'outil mis à votre disposition par Blancheporte pour vous permettre de paramétrer le dépôt des cookies lors de votre connexion sur le site blancheporte.fr.

Pour modifier ceux-ci : Gestion des cookies.

4.2 - Vos choix exprimés directement via votre logiciel de navigation :

Vous pouvez configurer votre logiciel de navigation de manière à ce que des cookies soient enregistrés dans votre terminal ou, au contraire, qu'ils soient rejetés, soit systématiquement, soit selon leur émetteur. Vous pouvez également configurer votre logiciel de navigation de manière à ce que l'acceptation ou le refus des cookies vous soient proposés ponctuellement, avant qu'un cookie soit susceptible d'être enregistré dans votre terminal.

Pour la gestion des cookies et de vos choix, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.

Pour désactiver les cookies :

- avec le navigateur Internet Explorer, ouvrir le menu “Outils”, sélectionner la rubrique “Options Internet”, cliquer sur l’onglet “Sécurité”, puis “Personnaliser le niveau”
- avec le navigateur Mozilla Firefox, ouvrir le menu “Outils”, sélectionner la rubrique “Options”, cliquer sur l’onglet “Vie privée” puis décochez la case “Accepter les cookies”.
- avec le navigateur Chrome, ouvrir le menu “Outils”, sélectionner la rubrique “Options”, cliquer sur l’onglet “Options avancées”, puis cliquer sur le bouton “Paramètres de contenu”, cliquer sur l’onglet “Cookies” puis cochez la case “Bloquer tous les cookies tiers sans exception” (Vous pouvez fermer les deux fenêtres en cliquant sur la croix ou sur “Fermer”).
- avec le navigateur Safari, ouvrir le menu “Outils”, sélectionner la rubrique “Préférences”, cliquer sur l’onglet “Sécurité”, puis cocher “Jamais” à la question “Accepter les cookies”. Puis fermer la rubrique.
- Pour les autres terminaux (smartphones, tablettes ou objets connectés), nous vous invitons à consulter le menu d'aide de votre navigateur.

4.3 - Consulter la liste des cookies tiers.

4.4 - Vos choix exprimés en ligne auprès de plateformes interprofessionnelles.
Vous pouvez vous connecter au site Youronlinechoices, proposé par les professionnels de la publicité digitale regroupés au sein de l’association européenne EDAA (European Digital Advertising Alliance) et géré en France par l’Interactive Advertising Bureau France. Vous pourrez ainsi connaître les entreprises inscrites à cette plateforme et qui vous offrent la possibilité de refuser ou d’accepter les cookies utilisés par ces entreprises pour adapter à vos informations de navigation les publicités susceptibles d’être affichées sur votre terminal : <http://www.youronlinechoices.com/fr/controler-ses-cookies/>. Cette plate-forme européenne est partagée par des centaines de professionnels de la publicité sur Internet et constitue une interface centralisée vous permettant d’exprimer votre refus ou votre acceptation des cookies susceptibles d’être utilisés afin d’adapter à la navigation de votre terminal les publicités susceptibles d’y être affichées. Notez que cette procédure n’empêchera pas l’affichage de publicités sur les sites Internet que vous visitez. Elle ne bloquera que les technologies qui permettent d’adapter des publicités à vos centres d’intérêts.

Loi applicable & règlement des litiges :

Le contrat est conclu en langue française.
Les présentes conditions générales et toutes les situations qui en découlent sont soumises à la Loi et aux tribunaux français.
En cas de litige, les parties devront rechercher un accord amiable avant toute action devant les tribunaux français. La recherche préalable d’une solution amiable n’interrompt pas le délai pour agir en garantie.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Blancheporte adhère au Service du Médiateur de la consommation 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 démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de Blancheporte, 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, [cliquer ici](#).

Anciennes versions des conditions générales de vente :

03/08/2023	01/02/2023	17/08/2022	14/06/2022	01/03/2022	10/02/2022	11/09/2021	02/09/2021	08/06/2021
09/10/2020	30/09/2020	08/07/2020	17/10/2019	20/09/2019	26/11/2018	13/09/2018	24/08/2018	25/05/2018
28/03/2018	21/07/2017	18/07/2017	07/03/2017	06/01/2017	06/12/2016	05/10/2016	04/07/2016	06/06/2016
20/04/2016				17/02/2016				06/01/2016