

Conditions générales de vente

Dernière mise à jour : 12/08/2026

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)

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>.

- [Préambule](#)
- [Commande](#)
- [Prix et moyens de paiement](#)
- [Eco-participations](#)
- [Reprise 1 pour 1 des articles soumis à éco-participation](#)
- [Livraison](#)
- [Rétractation](#)
- [Retours](#)
- [Garanties](#)
- [Réclamation](#)
- [Responsabilité](#)
- [Propriété intellectuelle](#)
- [Données personnelles](#)
- [Cookies](#)
- [Utilisation de l'intelligence artificielle](#)
- [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](#).

Commande

Pour passer une commande sur le site, connectez-vous avec votre numéro de client ou votre adresse e-mail, puis saisissez votre mot de passe. Vous pouvez commander en ligne :

- soit en utilisant les références des offres affichées sur le site ;
- soit en utilisant les références des catalogues papier encore valables (non expirés).

En règle générale, les délais de livraison sont indiqués sur la fiche produit. Il peut arriver, exceptionnellement, qu'un article de votre commande ne soit plus disponible après validation de celle-ci. Dans ce cas, Blancheporte vous en informe au plus tard sur le bon de livraison joint dans le colis.

Si vous avez réglé par chèque, il est encaissé, puis les articles finalement indisponibles vous sont remboursés par lettre-chèque envoyée à votre domicile, encaissable sur votre compte bancaire. Avec tout autre moyen de paiement, vous ne payez que les articles réellement expédiés.

À tout moment pendant la navigation sur le site, vous pouvez consulter et modifier votre commande en cliquant sur « Mon panier », en haut à droite du site.

Après votre commande, Blancheporte vous envoie un e-mail de confirmation de réception. La commande est définitivement validée une fois le paiement accepté.

Prix et paiement

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

Pour la France métropolitaine, une participation forfaitaire de 4,99 € par commande est demandée au titre des frais de préparation et de livraison. Le montant de cette participation est susceptible d'évoluer en cours de saison. A titre exceptionnel, ces frais peuvent être offerts.

Des réductions peuvent vous être proposées, exprimées en pourcentage ou en euros. Ces réductions peuvent être soit déjà incluses dans le prix affiché soit calculées après l'application d'un code promo.

Les offres de réduction ne sont pas cumulables entre elles ni avec toute autre offre en cours. Elles ne s'appliquent pas aux articles signalés par un astérisque (*) ni à la participation aux frais de port.

Les réductions par code promo s'appliquent sur les articles dont le prix est le plus bas.

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.

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 bancaire française ou internationale
- PayPal [en savoir plus](#)
- Apple Pay
- Google Pay
- Alma 3x par carte bancaire [en savoir plus](#)
- Oney 3x par carte bancaire [en savoir plus](#)
- Carte 4 Etoiles [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 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 circuleront jamais en clair sur internet. 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. Pour permettre le remboursement lors d'un retour, Adyen conserve les données bancaires associées au numéro d'autorisation obtenu lors de la facturation de la commande pendant le temps nécessaire à la transaction et au traitement des éventuelles réclamations (retours, litiges). A noter cependant que certains cas spécifiques peuvent nécessiter exceptionnellement l'émission d'un remboursement par lettre chèque.

Afin de vous éviter de saisir à nouveau vos coordonnées bancaires lors de prochaines commandes, il vous est proposé de choisir de mémoriser votre carte bancaire lors d'un achat en ligne. Vos données de paiement seront associées à votre compte Blancheporte chez Adyen. Vous pourrez supprimer à tout moment la carte enregistrée dans la rubrique. Elle sera également désactivée automatiquement à l'expiration de leur date de validité.

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 :

Organisme	Produit	ID unique
screlec	piles	FR001007_06SLHT
re fashion	Textile/Habillement/ Chaussures	FR211188_11WCSD
ecodds	substances chimiques	FR211188_07ROXY
citeo	emballages & papier	FR211188_01FVMA
ecosystem	DEEE	FR001007_05CYY5
Ecomaison	Mobilier	FR001007_1019TA
Ecomaison	Jouet	FR211188_12QKKS

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 ...) : contactez notre service client après commande, à réception de l'email vous donnant les infos pratiques de livraison.

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.

En France Métropolitaine, au prix des articles s'ajoute une participation forfaitaire de 4.99 euros au titre des frais de préparation et de livraison (hors offre exceptionnelle ; susceptible d'évolution en cours de saison).

Vous pouvez, au choix, demander la livraison :

- En point de retrait - relais et consigne automatique des réseaux Mondial Relay et Colissimo - 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 5 jours suivant la livraison. Munissez-vous simplement de votre pièce d'identité.
[Trouvez votre point de retrait](#)
- 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 de retrait - relais et consigne automatique des réseaux Mondial Relay et Colissimo - 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 de retrait, le mercredi à domicile. En cas de jour férié, ajoutez un jour supplémentaire à ces délais.

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 livraison : 4,99€. Auxquels s'ajoute 8€ de frais d'envoi 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 de retrait - relais et consigne automatique des réseaux Mondial Relay et Colissimo - et non livrables 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.

Rétractation

Conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la commande pour exercer votre droit de rétractation, sans avoir à motiver votre décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi.

Pour exercer ce droit, vous pouvez notifier votre décision au moyen du [formulaire de rétractation](#) ou par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant votre volonté de vous rétracter.

Vous pouvez également vous rendre dans votre compte client, rubrique « **Mes commandes** », afin d'effectuer votre demande.

Dès lors que la commande a été remise au transporteur, son annulation n'est plus possible. Si vous souhaitez vous rétracter et ne pas conserver les produits commandés, il vous appartient de refuser le colis lors de sa livraison ou, après réception, de retourner les articles conformément aux présentes Conditions Générales de Vente.

Retours

Indépendamment du droit de rétractation légal, vous bénéficiez d'un **délai de trente (30) jours** à compter de la réception de la commande pour retourner un article qui ne vous donnerait pas entière satisfaction, dans les conditions définies ci-après.

Pour effectuer un retour, connectez-vous à votre compte client, rubrique « **Mes commandes** », afin d'enregistrer votre demande de retour et d'obtenir les modalités d'expédition. Veuillez compléter également le **bon de retour joint à votre commande** en indiquant le motif du retour et le joindre aux articles retournés.

Les articles doivent être renvoyés neufs, complets, non lavés, avec leurs accessoires et dans leur emballage d'origine. Toute manipulation excédant celles nécessaires pour vérifier la nature, les caractéristiques ou l'état de l'article peut entraîner le refus de reprise du produit, qui vous sera alors retourné.

Les lots doivent être renvoyés dans leur intégralité.

Les articles personnalisés ne peuvent pas être retournés, ni échangés, sauf erreur de notre part.

Pour enregistrer votre retour, suivez ce lien : [effectuer un retour](#)

Si nécessaire, une étiquette de retour peut également être demandée auprès du service client par téléphone : 03 59 57 40 67 (coût d'un appel local).

Les retours sont gratuits via **Mondial Relay**.

[Trouvez votre relais ou consigne automatique Mondial Relay](#)

Vous pouvez choisir entre :

- une **étiquette de retour à imprimer** et à coller sur le colis, en prenant soin de retirer toute ancienne étiquette de transport ;
- un **QR Code** à présenter à votre relais ou à scanner sur une borne Locker lors du dépôt du colis.

Les retours ne sont pas pris en charge dans le réseau **Colissimo**.

Si vous choisissez d'effectuer votre retour par **La Poste**, les frais d'expédition restent à votre charge. Le colis devra alors être adressé à :
Blancheporte
59971 Tourcoing Cedex

Pour les articles volumineux (matelas, sommiers, meubles, etc.), veuillez contacter le service client afin de connaître les modalités spécifiques applicables au retour.

Le coût du service personnalisé, lorsqu'il a été souscrit, d'un montant de **20 €**, sera déduit du remboursement.

Le remboursement de votre retour sera effectué après réception et vérification des articles renvoyés par nos services.

Les frais de livraison sont remboursés en cas de retour de la totalité de la commande, les frais Express 48h et d'envoi par bateau ne sont pas remboursés en cas de retour.

En cas de retours anormaux ou abusifs, nous nous réservons le droit de refuser toute nouvelle commande.

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 portée 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 :

Pour toute réclamation, exercice de garantie, du droit de rétractation, ou question sur le suivi de l'exécution de la commande, vous pouvez contacter Blancheporte auprès de son service client : [directement via ce formulaire](#) ou 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.

Responsabilité :

Blancheporte est responsable de la bonne exécution du contrat à distance, que les prestations soient réalisées par elle ou par ses prestataires (sans empêcher Blancheporte de se retourner contre eux si besoin).

En revanche, Blancheporte ne peut pas être tenue responsable si le contrat n'est pas exécuté à cause :

- d'un événement imprévisible et impossible à surmonter lié à un tiers,
- d'une erreur ou d'un manquement de votre part,
- d'un cas de force majeure (par exemple : grève soudaine des transports, incendie des entrepôts, etc.).

Enfin, des interruptions du site peuvent parfois se produire et ne pas dépendre de Blancheporte. L'entreprise fait son maximum pour assurer la continuité du service, mais n'a pas une obligation de résultat.

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 :

L'essentiel en quelques mots

Vous souhaitez gérer vos données ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment concernant l'utilisation de vos données personnelles. Vous pouvez notamment :

- **accéder** aux données personnelles que nous détenons sur vous ;
- **demandeur leur rectification** si elles sont inexactes ou incomplètes ;
- **demandeur leur effacement** lorsque les conditions prévues par la réglementation sont réunies ;
- **demandeur la limitation** de certains traitements de vos données ;
- **retirer votre consentement** lorsque le traitement repose sur celui-ci ;
- **vous opposer** à certains traitements, par exemple à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale ;
- **demandeur la portabilité** des données que vous nous avez fournies lorsque ce droit est applicable ;
- **définir des directives** concernant le devenir de vos données après votre décès.

Vous souhaitez supprimer votre compte ?

Vous pouvez demander la fermeture de votre compte client à tout moment.

La suppression de votre compte entraîne la désactivation de votre espace personnel et la suppression des données qui ne sont plus nécessaires.

Certaines informations peuvent toutefois être conservées lorsque nous avons une obligation légale de le faire, notamment les données liées à vos commandes, vos factures ou nos obligations comptables.

Comment exercer vos droits ?

Pour exercer vos droits ou demander la suppression de votre compte, vous pouvez contacter notre **Délégué à la protection des données (DPO)** :

Par e-mail :

dpo@blancheporte.fr

Par courrier :

Blancheporte – Service Client
59971 Tourcoing Cedex

Lorsque vous créez un compte, passez une commande, demandez un catalogue ou vous inscrivez à notre newsletter, nous recueillons certaines informations vous concernant (par exemple : votre nom, votre adresse, vos coordonnées ou certaines informations de localisation). Ces informations sont des **données personnelles**. Blancheporte s'engage à utiliser vos données personnelles de manière transparente, sécurisée et conformément à la réglementation applicable, notamment au Règlement général sur la protection des données (RGPD). Cette rubrique vous explique pourquoi nous collectons vos données, comment nous les utilisons, avec qui elles peuvent être partagées, combien de temps nous les conservons, comment nous les protégeons et quels sont vos droits.

Ce que vous trouverez dans cette rubrique

- [Pourquoi Blancheporte utilise vos données personnelles](#)
- [Avec qui vos données peuvent être partagées](#)
- [Comment Blancheporte protège vos données](#)
- [Combien de temps vos données sont conservées](#)
- [Vos droits et leurs modalités d'exercice](#)
- [La gestion des appels téléphoniques](#)

1. Pourquoi utilisons-nous vos données ?

Blancheporte est responsable du traitement de vos données personnelles.

Nous utilisons vos données pour plusieurs finalités :

Gérer vos commandes

Vos données sont nécessaires pour :

- enregistrer et préparer votre commande ;
- assurer son suivi et sa livraison ;
- gérer et sécuriser votre paiement ;
- traiter les éventuels impayés ;
- vous accompagner via notre service client, notamment par téléphone.

Base légale : ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat conclu avec vous lorsque vous passez une commande.

Lutter contre la fraude

Afin de sécuriser les paiements et de prévenir les fraudes, certaines informations peuvent être analysées par Blancheporte ou par nos partenaires spécialisés, Adyen et Vérifiance.

Cette analyse automatisée permet d'évaluer le niveau de risque d'une transaction.

Si une commande nécessite une vérification complémentaire, nous pouvons vous demander des justificatifs d'identité, d'adresse de facturation ou

de livraison, ou du moyen de paiement utilisé.

En l'absence de ces éléments, ou en cas d'incident de paiement non régularisé, nous pouvons être amenés à refuser la commande.

Ces contrôles contribuent à protéger nos clients contre les utilisations frauduleuses des moyens de paiement.

Vous informer et vous proposer nos offres

Nous pouvons également utiliser vos données pour :

- vous envoyer nos catalogues ;
- vous adresser des offres commerciales par courrier, e-mail, SMS ou via des publicités sur Internet ;
- mesurer la fréquentation de notre site et améliorer son fonctionnement ;
- mettre à votre disposition des fonctionnalités de partage sur les réseaux sociaux ;
- organiser des jeux et concours ;
- maintenir la qualité de nos bases de données (mise à jour, suppression des doublons, amélioration des informations) ;
- recueillir votre avis et mesurer votre satisfaction ;
- vous proposer une assistance automatisée via notre chatbot ;
- partager vos coordonnées postales avec certains partenaires commerciaux afin qu'ils puissent vous adresser leurs offres par courrier.

Ces traitements reposent sur notre intérêt légitime à développer notre activité et à améliorer les services que nous vous proposons.

Lorsque la réglementation l'impose, notamment pour l'envoi d'offres commerciales par e-mail ou SMS, nous recueillons votre consentement avant toute utilisation de vos données.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, sans frais, sans remettre en cause les traitements réalisés avant ce retrait.

Vous pouvez également vous opposer, à tout moment, à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale. [signalez-le](#).

Données obligatoires

Les informations identifiées par un astérisque (*) sont nécessaires pour traiter votre commande ou votre demande. Sans ces informations, nous ne pourrions pas vous fournir le service demandé.

2. Avec qui partageons-nous vos données ?

Vos données sont accessibles uniquement aux personnes qui en ont besoin dans le cadre de leurs missions. Elles peuvent être communiquées :

- aux collaborateurs habilités de Blancheporte ;
- à nos sous-traitants intervenant pour notre compte (service client, préparation des commandes, livraison, paiement sécurisé, routage des courriers...) ;
- à nos partenaires agissant pour leurs propres besoins, notamment les établissements bancaires, organismes de crédit, partenaires commerciaux, régies marketing et publicitaires ;
- aux réseaux sociaux lorsque vous utilisez les fonctionnalités de partage proposées sur notre site.

Certains traitements peuvent être réalisés en dehors de l'Union européenne :

- à Maurice ou à Madagascar pour la gestion des appels téléphoniques ;
- au Vietnam pour le traitement des commandes reçues par courrier et des retours.

Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées conformément au RGPD, notamment les Clauses Contractuelles Types adoptées par la Commission européenne, ou tout autre mécanisme reconnu par la réglementation applicable, afin d'assurer un niveau de protection de vos données équivalent à celui exigé dans l'Union européenne.

3. Comment protégeons-nous vos données ?

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la sécurité de vos données personnelles.

Ces mesures comprennent notamment :

- la sécurisation de nos systèmes d'information ;
- des procédures internes de protection des données ;
- le recours à des prestataires présentant des garanties suffisantes en matière de sécurité ;
- le chiffrement des données lors de leur transmission grâce au protocole SSL.

Pour protéger vos informations, nous pouvons également vous demander de justifier de votre identité avant de répondre à certaines demandes.

Nous veillons également à ce que nos prestataires et partenaires respectent des engagements appropriés en matière de protection des données.

De votre côté, nous vous recommandons de protéger votre mot de passe et de vous déconnecter de votre compte lorsque vous utilisez un ordinateur partagé.

4. Combien de temps conservons-nous vos données ?

Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, ou afin de respecter nos obligations légales et réglementaires.

À l'issue de leur durée d'utilisation courante, certaines données peuvent faire l'objet d'un archivage intermédiaire. Cela signifie qu'elles ne sont plus utilisées dans le cadre de nos activités commerciales habituelles et ne sont accessibles qu'aux personnes habilitées, uniquement pour répondre à des obligations légales, administratives ou pour la défense de nos droits en cas de litige.

Les principales durées de conservation appliquées par Blancheporte sont les suivantes :

- Les données relatives à vos commandes, factures et documents comptables sont conservées pendant une durée maximale de 10 ans, conformément à nos obligations légales et réglementaires.
- Les données liées à votre relation commerciale avec Blancheporte, notamment les informations nécessaires au suivi de vos commandes, à la gestion de votre compte client et à l'amélioration de nos services, sont conservées pendant une durée maximale de 5 ans à compter de votre dernière commande.
- Les données utilisées à des fins de prospection commerciale sont conservées pendant une durée maximale de 3 ans à compter de votre dernier contact actif avec Blancheporte (par exemple : une commande, une demande d'information ou une interaction avec nos services). Vous pouvez vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données à des fins commerciales.

À l'issue de ces périodes de conservation et, le cas échéant, de la période d'archivage intermédiaire applicable, les données personnelles sont supprimées.

5. Vos droits

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données, vous disposez des droits suivants :

- accéder à vos données personnelles ;
- demander leur rectification si elles sont inexactes ou incomplètes ;
- demander leur effacement lorsque les conditions prévues par la réglementation sont réunies ;
- demander la limitation du traitement de vos données dans les cas prévus par la réglementation ;
- retirer votre consentement lorsque le traitement repose sur celui-ci ;
- vous opposer à certains traitements, notamment à la prospection commerciale ;
- demander la portabilité des données que vous nous avez fournies lorsque ce droit est applicable ;
- définir des directives relatives au devenir de vos données après votre décès.

L'exercice du droit à l'effacement ne peut pas conduire à supprimer les données que nous sommes légalement tenus de conserver, notamment les factures.

Pour exercer vos droits, vous pouvez contacter :

Blancheporte – Service Client 59971 Tourcoing Cedex

ou par e-mail : **Délégué à la protection des données (DPO)** dpo@blancheporte.fr

Afin de traiter votre demande, nous pourrions vous demander un justificatif d'identité en cas de doute raisonnable sur votre identité. Si, après nous avoir contactés, vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL.

6. Appels téléphoniques

Lors de votre appel, et afin de faciliter le traitement de votre demande, votre conseiller peut accéder directement à votre dossier à l'aide du numéro de téléphone que vous nous avez communiqué. Ce numéro apparaît temporairement sur son poste de travail.

Afin d'améliorer la qualité de notre service, certains appels téléphoniques peuvent également être enregistrés. Si vous ne souhaitez pas que votre appel soit enregistré, vous pouvez en informer votre conseiller en début d'appel.

Votre numéro de téléphone peut par ailleurs être utilisé pour vous contacter dans le cadre du suivi de votre commande, de sa livraison ou du traitement de votre demande par notre service client. Il ne sera pas utilisé à des fins de prospection commerciale par téléphone sans votre consentement préalable, sauf dans les cas prévus par la réglementation.

Cookies

Lorsque vous consultez le site blancheporte.fr, des cookies peuvent être déposés sur votre appareil (ordinateur, smartphone, tablette).

Un cookie est un petit fichier enregistré sur votre terminal qui permet notamment de reconnaître votre appareil, de mémoriser vos préférences, de sécuriser votre navigation ou de mesurer l'utilisation de notre site. Les cookies peuvent être déposés par Blancheporte ou par des partenaires tiers.

Lors de votre première visite, un bandeau de gestion des cookies s'affiche. Vous pouvez accepter ou refuser les cookies (sauf cookies strictement nécessaires, déposés sans consentement). Vous pouvez modifier votre choix à tout moment via : [Gestion des cookies](#).

Ce que vous trouverez dans cette rubrique

- [Quels cookies utilisons-nous et pourquoi ?](#)
- [Vos choix concernant les cookies](#)
- [Liste des cookies tiers](#)
- [Cookies et communications électroniques](#)

1. Quels cookies utilisons-nous et pourquoi ?

Cookies strictement nécessaires

Ces cookies sont indispensables au fonctionnement du site et aux services que vous demandez.

Ils permettent notamment :

- de maintenir votre panier ;
- de vous permettre d'accéder à votre compte client ;
- de sécuriser votre navigation ;
- d'assurer le bon fonctionnement technique du site.

Ces cookies ne nécessitent pas votre consentement car ils sont strictement nécessaires au service demandé.

Cookies statistiques

Ces cookies nous permettent de mesurer la fréquentation de notre site, de comprendre son utilisation et d'améliorer nos services.

Ils peuvent notamment nous permettre d'analyser :

- les pages consultées ;
- les parcours de navigation ;
- les performances du site.

Ces cookies sont déposés uniquement après votre consentement.

La durée maximale de conservation des informations collectées par ces cookies est de 13 mois.

Cookies de personnalisation

Ces cookies permettent d'adapter certains contenus, recommandations ou services en fonction de votre navigation et de vos centres d'intérêt.

Ils peuvent être déposés par Blancheporte ou par certains partenaires, notamment :

- Google ;
- Microsoft/Bing.

Ces cookies nécessitent votre consentement préalable. Vous pouvez consulter leurs politiques de confidentialité :

- Google : <https://business.safety.google/privacy/>
- Microsoft : <https://www.microsoft.com/fr-fr/privacy>

Cookies publicitaires et de ciblage

Ces cookies permettent de vous proposer des publicités ou contenus plus adaptés à vos centres d'intérêt. Ils peuvent être déposés par Blancheporte ou par des partenaires spécialisés. Ces cookies nécessitent votre consentement préalable.

Vous pouvez consulter notamment la politique de confidentialité de notre partenaire :

RTB House : <https://www.rtbhouse.com/privacy-center>

Cookies liés aux réseaux sociaux

Notre site peut intégrer des fonctionnalités proposées par des réseaux sociaux (par exemple boutons de partage). Ces fonctionnalités peuvent permettre aux réseaux sociaux concernés de collecter des informations relatives à votre navigation, notamment lorsque votre compte est connecté sur votre appareil.

Le traitement réalisé par ces réseaux sociaux relève de leur propre responsabilité.

Nous vous invitons à consulter leurs politiques de confidentialité afin de connaître leurs pratiques et vos possibilités de paramétrage :

- [Facebook](#)
- [X](#)
- [Pinterest](#)
- [Instagram](#)

2. Vos choix concernant les cookies

Vous pouvez accepter, refuser ou modifier vos préférences concernant les cookies à tout moment. Votre choix peut être exprimé :

Depuis notre outil de gestion des cookies Vous pouvez modifier vos préférences à tout moment en cliquant sur : [Gestion des cookies](#).

Depuis votre navigateur Vous pouvez également configurer votre navigateur afin d'accepter ou refuser les cookies, soit globalement, soit selon leur émetteur. La procédure dépend du navigateur utilisé. Consultez le menu d'aide de votre navigateur pour connaître les modalités applicables.

Le refus de certains cookies peut limiter l'accès à certaines fonctionnalités du site, notamment celles nécessitant une authentification ou la mémorisation de votre panier.

Une gestion complémentaire de vos préférences publicitaires

Vous pouvez également gérer vos préférences concernant certains cookies publicitaires utilisés par des sociétés membres de l'European Digital Advertising Alliance (EDAA) via la plateforme YourOnlineChoices :

<https://www.youronlinechoices.com/fr/controler-ses-cookies/>

Cette plateforme vous permet de gérer vos préférences concernant certains cookies publicitaires utilisés par des sociétés membres de l'EDAA. Le choix effectué sur cette plateforme concerne uniquement la publicité personnalisée : il n'empêche pas l'affichage de publicités lors de votre navigation sur Internet.

3. Liste des cookies tiers

La liste détaillée des cookies déposés sur votre terminal est disponible dans notre outil de gestion des cookies. [Consulter liste des cookies tiers](#).

4. Cookies et communications électroniques

Les courriels que nous vous adressons peuvent contenir un pixel de suivi (ou « balise web ») permettant de mesurer leur performance, c'est à dire savoir si le message a été ouvert, à quelle date et, le cas échéant, si des liens qu'il contient ont été sélectionnés. Ces informations nous permettent d'évaluer l'efficacité de nos communications, d'améliorer leur contenu et leur fréquence.

Lorsque l'utilisation de ces pixels est soumise à votre consentement conformément à la réglementation applicable, vous pouvez accepter ou refuser leur utilisation en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans nos courriels

Votre choix concerne uniquement l'utilisation des pixels de suivi : le refus de ces pixels n'entraîne pas la désinscription de nos communications et vous continuerez à recevoir nos courriels conformément à vos préférences de communication.

Utilisation de l'intelligence artificielle

Dans le cadre de ses activités, Blancheporte peut utiliser des technologies d'intelligence artificielle, notamment pour générer ou modifier certains contenus ou pour proposer des services d'assistance conversationnelle (chatbot). Blancheporte veille à ce que ces technologies soient utilisées conformément à la réglementation applicable et à ce que les informations communiquées aux utilisateurs ne soient pas trompeuses.

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 :

[28/07/2026](#)

[05/01/2026](#)

[18/09/2025](#)

[29/05/2025](#)

[02/04/2025](#)

[14/03/2025](#)

[01/08/2024](#)

[10/10/2023](#)

[26/09/2023](#)

[03/08/2023](#)

[01/02/2023](#)

[17/08/2022](#)

[14/06/2022](#)

[01/03/2022](#)

[10/02/2022](#)

[11/09/2021](#)

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