



Le choix de l'offre Boulangers

● GARANTIE DU MEILLEUR CHOIX

Chez Boulangers, vous avez la **garantie d'avoir le meilleur choix**. Nous nous engageons à vous proposer la plus grande diversité de marques, de modèles et d'accessoires afin de satisfaire toutes vos attentes.

● UNE VARIÉTÉ DE SERVICES

Le choix c'est aussi **la grande variété de services** que nous vous proposons : livraison, installation, formation, extension de garantie, assurance vol et casse, financement... Nous avons **la solution à chacun de vos besoins**.

● DE CHEZ VOUS ET EN MAGASIN

Le choix c'est aussi de vous laisser la liberté de découvrir l'ensemble de notre sélection et **faire vos achats en magasin**, ou de chez vous, 24h/24 sur **www.boulangers.fr**.



Le choix de la qualité Boulangers

● DES PRODUITS DE QUALITÉ

Pour être sûr que vous profitez pleinement de vos achats, **nos acheteurs sélectionnent rigoureusement les fournisseurs** afin de vous proposer exclusivement **des produits de qualité**.

C'est pour vous **la garantie de trouver chez nous des marques à la fiabilité éprouvée**, répondant à toutes les exigences des normes européennes et françaises.

● ESSENTIEL B

Et pour vous proposer des **produits au rapport qualité / performance / prix imbattable**, Boulangers a spécialement créé la marque « **Essentiel b** », conçue pour répondre à toutes vos attentes.

Avant de vous être proposés, tous les produits « Essentiel b » sont **longuement testés dans nos propres laboratoires**.



Des prix vérifiés et contrôlés chaque jour

● UN CONTRÔLE QUOTIDIEN

Grâce à un **contrôle quotidien**, nous vous proposons en **permanence les prix les plus bas du marché**. Nos équipes comparent systématiquement les prix de la concurrence pour vous proposer les **meilleurs prix**.

● REMBOURSEMENT IMMÉDIAT DE LA DIFFÉRENCE

Si exceptionnellement et malgré nos efforts, vous trouvez moins cher ailleurs dans les 30 jours qui suivent votre achat en magasin, **nous nous engageons à vous rembourser immédiatement 100% de la différence**.

La société Boulanger accorde un remboursement sur demande d'un client, dans tous ses magasins pour les achats unitaires de produits, lorsque le client relève en comparaison à son prix d'achat (remise déduite) un prix moins élevé chez un concurrent situé dans un rayon de 30 km maximum autour du magasin Boulanger, pour un produit identique (même marque, même référence) et disponible à la vente dans les mêmes conditions de vente, (offre promotionnelle, lot, etc) et de services strictement identiques. Ainsi, et pour exemple une offre commerciale Boulanger composée de deux produits dont le second est pour 1€ de plus, ne peut être comparée à un produit vendu seul et

proposé à un prix moins élevé chez un concurrent. Les conditions de vente des produits chez Boulanger et chez le concurrent n'étant dès lors pas strictement identiques.

Cet engagement ne s'applique pas :

- aux prix constatés sur Internet (y compris sur www.boulangers.fr)
- aux prix des appareils soldés pendant les périodes de soldes
- aux abonnements et appareils liés à un abonnement
- aux pièces détachées
- aux services payants (installation, formation, extension de garantie, etc.)
- aux ventes aux entreprises, aux collectivités, aux administrations, aux comités d'entreprises, etc.

La demande de remboursement doit être effectuée par le client dans le magasin Boulanger d'origine dans les 30 jours maximum suivant l'achat. Le client devra présenter un justificatif (facture pro forma) et la facture originale Boulanger.

Le remboursement sera réalisé immédiatement en caisse jusqu'à 300 € TTC maximum. Au delà de ce montant, le remboursement sera effectué par chèque envoyé au domicile du client, après vérification par les équipes Boulanger.



Le droit changer d'avis

● L'ÉCHANGE OU LE REMBOURSEMENT

Chez Boulanger, vous avez le droit de changer d'avis !

Nous nous engageons à vous rembourser tout produit non déballé, ou à vous échanger tout produit ouvert et retourné complet dans son emballage d'origine dans les **15 jours suivant votre achat**.

Sur demande d'un client, Boulanger rembourse tout produit non déballé ou échange tout produit ouvert et retourné complet dans son emballage d'origine, dans les 15 jours suivant l'achat. Il est ici précisé que dans le cas d'une vente avec prime (offre commerciale Boulanger composée de deux produits dont le second est pour 1€ de plus), la demande de remboursement du produit principal par le client, conduira automatiquement à la reprise de l'ensemble des produits composant l'offre, non déballés, neufs dans leur emballage avec remboursement de l'ensemble des produits.

Conditions de remboursement des produits neufs et non déballés :

Le produit doit être restitué neuf dans son emballage au magasin d'origine avec sa facture ou son ticket de caisse.

L'emballage du produit ne doit pas avoir été ouvert (les scellés notamment doivent être intacts). Il est ici précisé que dans le cas d'une vente avec prime (offre commerciale Boulanger composée de deux produits dont le second est pour 1€ de plus), la demande de remboursement du produit principal par le client, conduira automatiquement à la reprise de l'ensemble des produits composant l'offre, non déballés, neufs dans leur emballage avec remboursement de l'ensemble des produits.

Conditions d'échange des produits déballés :

Le produit doit être restitué au magasin dans son état d'origine et complet (emballage, accessoires, notice, etc.) avec sa facture ou son ticket de caisse.

Tout produit dont l'emballage a été ouvert sera échangé contre un produit équivalent répondant mieux aux attentes du client. Si le choix du client se porte sur un produit moins cher, un avoir du montant de la différence sera établi.

Aucun échange ne sera accordé pour :

- les produits retournés incomplets (notice, accessoires, etc.)
- les produits retournés sans leur emballage d'origine ou avec un emballage abîmé
- les appareils et accessoires de petit et gros électroménager et les ustensiles de cuisine ayant été utilisés
- les appareils et accessoires d'hygiène (rasage, balnéothérapie, dentaire, etc.)
- les produits immatériels stockés sur CD, DVD, carte mémoire (musique, vidéo, logiciels, jeux vidéos, cartographie GPS, etc.)
- les composants informatiques
- les consommables (piles, ampoules, cartouches d'encre, CD/DVD enregistrables, papier, etc.)
- les produits liés à un abonnement : téléphone, parabole, pack ADSL, etc.
- un composant seul d'un lot de vente.



Votre satisfaction au cœur de nos préoccupations

● MIEUX VOUS SERVIR

Chez Boulanger, nous sommes animés du désir de **mieux vous servir**, c'est pourquoi nous vous interrogeons régulièrement pour **connaître vos impressions et sentiments** sur nos prestations.

● ENQUÊTE DE SATISFACTION

A chacun de vos achats de plus de 75 €, nous vous proposons de vous exprimer à travers une enquête de satisfaction que nous vous envoyons par e-mail.

● VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Vous voulez donner votre avis ou faire une suggestion ? Faites nous part de vos impressions auprès de nos équipes en magasin, sur www.boulangers.fr ou auprès de nos conseillers du Centre Relation Clients de Boulanger au 0825.850.850.*



La livraison et la mise en service offertes

● LIVRAISON À DOMICILE

Pour tous les appareils encombrants (gros électroménager et TV d'au moins 66 cm / 26"), la livraison à domicile vous est offerte à partir de 300 € d'achats et dans les 30 km autour du magasin.

● MISE EN SERVICE

Pour pouvoir profiter immédiatement de vos nouveaux appareils, nos livreurs ne se contentent pas de les déposer : ils effectuent aussi **gratuitement leur mise en service** sur installation existante et conforme aux normes en vigueur et vous expliquent leur fonctionnement.

● UN CRÉNEAU DE 2 HEURES

Lors de votre achat, **nous fixons avec vous une date de livraison**. Et comme nous avons conscience que votre temps est précieux, **nous vous recontactons la veille pour vous préciser un créneau de 2 heures**.

Boulangers offre la livraison et la mise en service dans un rayon de 30 km autour du magasin pour tout type de téléviseur (LCD, plasma, rétroprojecteur, tube cathodique, combiné) dont la diagonale est supérieure ou égale à 66 centimètres (26 pouces) et pour tout appareil de gros électroménager (lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, réfrigérateur, congélateur, cave à vins, cuisinière, four encastrable, table de cuisson, hotte, climatiseur mobile ou fixe) à partir de 300 € TTC d'achats.

En deçà de 300 € TTC d'achats, les appareils mentionnés ci-dessus pourront faire l'objet d'une livraison et mise en service payante facturée au tarif de

49 € en région parisienne et de 39 € en province (797791).

Mise en service gratuite réalisée sur installation existante et conforme aux normes en vigueur. L'inversion du sens d'ouverture de porte sur les réfrigérateurs, congélateurs ou caves à vin le permettant (hors appareils avec écran intégré) peut être réalisée sans supplément si le client en fait la demande lors de la planification de la livraison.

Dans tous les cas, au delà de 30 km (et dans la limite de 80 km maximum), les kilomètres supplémentaires seront facturés au tarif kilométrique affiché en magasin.



La garantie Boulangers

● VÉRITABLE GARANTIE DE SPÉCIALISTE

Chez Boulangers, vos appareils bénéficient d'une véritable garantie de spécialiste. Avec un appareil possédant notre garantie Boulangers, vous avez l'assurance d'une **excellente couverture en cas de panne**.

Un exemple ? Les appareils de gros Électroménager achetés chez Boulangers bénéficient, sans surcoût, de notre garantie Boulangers de 2 ans*. Soit 1 an de plus que la simple garantie offerte par la plupart des fabricants !

● LE PLUS

Et ce n'est pas tout... Notre garantie Boulangers couvre bien sûr le **remplacement des pièces défectueuses et les heures de main d'œuvre, mais aussi l'intervention directement à votre domicile sur le gros électroménager et les TV d'au moins 66 cm !**

● EXTENSIONS DE GARANTIE ET ASSURANCES VOL & CASSE

Et pour pouvoir profiter pleinement de vos appareils après leur achat, Boulangers vous propose ses Extensions de Garantie et Assurances casse & vol.



Des experts à votre disposition à chaque instant

● DES EXPERTS À VOTRE DISPOSITION

Avec Boulangers, vous ne serez jamais seul face à la technologie ! Conseillers de vente, experts techniques sont à votre disposition en magasin. Quelle que soit votre question ou le problème que vous ayez à résoudre, nous avons forcément la réponse !

● BOULANGER 24H /24

Vous avez accès à notre **large choix de produits**, nos services et nos conseils, partout, 24h/24, sur www.boulangers.fr.

● CENTRE DE RELATIONS CLIENTS

Et pour un conseil personnalisé, vos conseillers du Centre de Relation Clients basé en France sont joignables 6j/7 de 8h à 20h au 0825.850.850*.

Ils peuvent vous aider dans toutes vos démarches : vous conseiller dans l'utilisation de votre appareil, connaître le prix ou la disponibilité d'un article, connaître les heures d'ouverture des magasins, ouvrir un dossier de réparation, commander une formation à domicile, ...

● UNE ASSISTANCE 7J/7

Vous avez souscrit une extension de garantie en image, son ou informatique, nos techniciens vous assistent 7j /7, de 08h à 22h.



Un service après vente rien que pour vous

- **EN EXCLUSIVITÉ**

Afin de vous garantir des prestations de qualité, **notre service après vente vous est réservé en exclusivité**, pour vous, client Boulanger.

- **1000 PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE**

Installations, formations, réparations... Derrière l'ensemble de nos prestations, il y a de plus de 1 000 professionnels à votre service, agréés et formés par les plus grandes marques.

- **UN DIAGNOSTIC IMMÉDIAT**

Avec la présence d'experts techniques dans chacun de nos magasins, c'est la garantie d'obtenir un diagnostic immédiat en cas de panne. Et s'il s'agit d'une panne mineure, ils réparent votre appareil immédiatement !

- **PIÈCES DÉTACHÉES EN 48 HEURES**

Boulangers s'engage à vous livrer sous 48 h ouvrées les **pièces détachées ou accessoires** que vous cherchez.



La reprise et le recyclage des appareils

● PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT

Boulangers s'engage à vos côtés pour vous aider à protéger l'environnement.

En plus de sélectionner et vous proposer les appareils **les plus économes en énergie**, nous mettons tout en œuvre pour que les produits que nous commercialisons, nécessitant un traitement particulier en fin de vie, partent dans la **bonne filière de valorisation ou de recyclage**.

A l'occasion d'un nouvel achat, **nous reprenons votre ancien appareil**, acheté chez Boulangers ou non, directement à votre domicile lors de la livraison ou dans nos magasins.

● RÉCUPÉRATION DE TOUS LES APPAREILS

Vous pouvez également déposer en magasin tous vos anciens appareils ainsi que vos consommables usagés : piles, cartouches d'encre, cartouches filtrantes..., que vous achetiez ou non un article de remplacement !



Un financement facilité et personnalisé

● FINANCER TOUS VOS PROJETS *

Boulangers vous aide à financer tous vos projets : **l'idéal pour vous faire plaisir en maintenant l'équilibre de votre budget !**

Sur simple demande, nous trouvons avec vous une solution de financement personnalisée :

- vous remboursez sous 3 mois
- vous échelonnez votre règlement en 5 ou 10 mois, et même plus
- vous fixez vous-même le montant de vos mensualités et pour vos gros projets d'aménagement, nous vous proposons des solutions sur mesure.

Vous pouvez ainsi **profiter immédiatement de vos achats** et payer à votre rythme !



Vivez la Haute Fidélité

● LA CARTE B+

Avec la carte b+ vous bénéficiez de **+ d'offres exclusives**, vous **cumulez des euros** sur votre compte fidélité à chacun de vos achats en magasin ou sur www.boulangers.fr, **vous économisez toute l'année 5%** sur une sélection de produits "Avantages carte b+", vous recevez **des chèques fidélité et nous vous offrons une surprise pour votre anniversaire**.

Avec la carte b+, vous profitez de **+ de services privilèges** : vous bénéficiez de **rendez-vous conseil à l'achat**, des **invitations VIP**, une **garantie achat** supplémentaires, d'un **espace Client +** qui vous est **dédié sur www.boulangers.fr**, et de toutes les nouveautés par e-mail.

Vous accédez également à **+ de solutions financement**, avec au choix un **paiement à comptant ou à crédit**, le financement de vos achats en **plusieurs fois** ou le choix de régler en **petites mensualités**.