



La vieille sardine

~Villeneuve la vieille~



La vieille sardine

~Villeneuve la vieille~

## Présentation du projet

La conserverie La Vieille Sardine est une PME basée à Villeneuve la Vieille, avec 300 collaborateurs et un réseau de 52 magasins (Boutiques) localisés sur les côtes ouest françaises.

A la fois producteur et distributeur sur son propre circuit, la conserverie La Vieille Sardine a un créneau, celui de la qualité gastronomique de poissons, depuis 3 générations.

L'entreprise a son siège à Villeneuve la Vieille (56927). Cette petite ville traditionnelle de la côte bretonne abrite aussi son entrepôt et sa conserverie. A ce jour 52 boutiques ont été ouvertes dans les grandes villes et sur le littoral.

On vous a confié la conception et la réalisation du nouveau système de gestion commerciale de "la Vieille Sardine", système qui doit être **opérationnel début juin**.



Vous avez rencontré Mme Dorothy De Vô, directrice commerciale, M. Loïc Mariaquer, directeur de la production, M. Emmanuel Tiercemolle, directeur marketing et M. Jean-Marie Coltepatte, le DSI. Les comptes rendus des entretiens correspondants sont fournis dans ce document.



## Table des matières

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Les entretiens .....                                                          | 3  |
| Entretien avec Mme Dorothy de Vê, Directrice Commerciale. ....                | 3  |
| Entretien avec M. Loïc Mariaquer Directeur de la production. ....             | 4  |
| Entretien avec M. Emmanuel Tiercemolle, directeur marketing. ....             | 6  |
| Entretien avec M. Jean Marie Coltepatte, le DSI.....                          | 7  |
| Informations complémentaires .....                                            | 9  |
| Histoire.....                                                                 | 9  |
| La Vieille Sardine : une success story bretonne .....                         | 9  |
| Gestion des clients .....                                                     | 10 |
| Vos avantages et vos services .....                                           | 10 |
| DUREE DE VALIDITE DES PRIX DE COMMANDE, PRIX DES FRAIS DE PORT, REMISES ..... | 10 |
| QUEL EST LE PRIX DES FRAIS DE PORT ? .....                                    | 10 |
| COMMENT PROFITER DES REMISES ? .....                                          | 10 |
| QUELS SONT LES DELAIS DE LIVRAISON ? .....                                    | 11 |
| Les boutiques de vente directe .....                                          | 11 |
| Conditions générales de vente.....                                            | 12 |
| 1. APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE .....                        | 12 |
| 2. OFFRE .....                                                                | 12 |
| 3. PRIX .....                                                                 | 12 |
| 4. PARTICIPATION AUX FRAIS D’ENVOI .....                                      | 13 |
| 5. CONDITIONS DE REGLEMENT .....                                              | 13 |
| 6. COMMANDE .....                                                             | 13 |
| 7. CONFIRMATION DE COMMANDE .....                                             | 13 |
| 8. DELAI DE LIVRAISON .....                                                   | 14 |
| 9. VERIFICATION DES PRODUITS LIVRES .....                                     | 14 |
| 10. DELAI DE RETRACTATION .....                                               | 15 |
| 11. RESERVE DE PROPRIETE.....                                                 | 16 |
| 12 SECURISATION ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES .....                          | 16 |
| Chiffres clés : .....                                                         | 16 |
| Extraits du catalogue des références .....                                    | 17 |
| Exemple de bon de commande .....                                              | 19 |



## Les entretiens

### Entretien avec Mme Dorothy de Vô, Directrice Commerciale.

Mme De Vô vous reçoit avec M Edmond Lembrasure et Mme Antoinette Duglambier.

Mme De Vô est directement responsable de l'ensemble des 52 boutiques installées par l'entreprise et du service de vente par correspondance (chef de service Monsieur Edmond Lembrasure).

Le service de vente par correspondance (VPC), est composé de 5 personnes dont le travail consiste à saisir les commandes courrier, traiter les commandes téléphoniques et les réclamations éventuelles – il s'agit le plus souvent de clients s'inquiétant de la livraison de leur colis.

Au sein de ce service, Antoinette Duglambier, dite "Mémaine", est responsable de la gestion du fichier client et du site internet.

Madame De Vô prend la parole. Nous nous sommes complètement ré-informatisés il y a maintenant à peu près 8 ans. Cela nous a permis de mieux gérer notre production, nos stocks et donc de mieux maîtriser nos coûts. Nous avons mis en place en parallèle une solution pour nos magasins de proximité – nous en avons maintenant 52 et nous en ouvrons environ trois par an. Après nous être implantés en Belgique et Pays-Bas, nous allons continuer le déploiement de nos boutiques dans d'autres pays européens du pourtour de l'océan atlantique. Une solution internet a été mise en œuvre pour répondre à nos besoins immédiats, mais sans objectif particulier ; il s'agissait simplement d'accompagner notre développement d'agences et de fidéliser nos clients.

Nous nous sommes aperçus que par le bouche à oreille de nouveaux clients commandaient par internet et ne venaient dans nos boutiques qu'en second lieu, à l'occasion souvent des vacances. Par ailleurs, un certain nombre de clients étrangers commandent sur notre site ; nous étudions en ce moment les moyens qui nous permettraient de livrer nos colis d'abord en Europe, avec deux cibles privilégiées : l'Angleterre et l'Allemagne. Nous souhaitons disposer d'un nouveau système qui intégrera nos déploiements à l'international (langues, devises, décalage horaire) et l'élargissement vers une clientèle professionnelle. Si aujourd'hui notre clientèle est ciblée clients particuliers, nous étudions la possibilité de vendre en direct à des clients professionnels comme les comités d'entreprise et des épiceries de luxe (Hédiard, Fauchon, ...).

Aujourd'hui nos produits sont vendus à 40% en boutiques et à 60% par correspondance : 10% par courrier, 30% par téléphone et 20% par internet. Nous avons l'ambition de développer la vente via internet, qui fait que nous sommes payés à l'avance et qui est avantageuse pour notre trésorerie. La modernisation du site passe par une plus grande facilité et simplicité de commande pour nos clients, un paiement sécurisé utilisant les moyens de notre partenaire bancaire et l'utilisation des informations que nous avons sur nos clients pour adapter nos produits et nos processus à leurs besoins.

Il faudra notamment mettre en place des dispositifs pour limiter les doublons ; les clients qui par exemple s'inscrivent par internet ne se souviennent pas toujours de leurs coordonnées et les clients qui achètent par téléphone ne signalent pas toujours qu'ils ont un compte chez nous.

Nous souhaitons donc mettre en place un nouveau système qui facilite la prise de commande par internet. A nous de préparer la livraison à partir de notre entrepôt, de faire livrer les clients en nous appuyant sur notre partenaire logistique – il est nécessaire de pouvoir tracer les livraisons, ce que nous ne faisons pas actuellement.

Ce système de commande-livraison devra être parfaitement intégré avec un nouveau système de gestion des stocks pour notre entrepôt de Villeneuve la Vieille, mais notre responsable de production vous en parlera mieux que moi. Lors de la saisie de commande – que ce soit par les services VPC ou via internet, les stocks en entrepôt seront consultés et mis à jour.



Mme Duglambier vous explique que l'entreprise a aujourd'hui plusieurs notions de stocks : Les stocks physiques, les stocks réservés – parce qu'ils ont été commandés, et les stocks disponibles – qui peuvent être commandés. Quand on prend une commande, on regarde si les stocks disponibles sont suffisants, puis on les réserve.

Au début de l'enregistrement de la commande sous internet, la qualité du client est testée (interdit bancaire, facture impayée, montant de commande en cours. Il s'agit d'anticiper les impayés. Nous attendons, de vous, des propositions comme, par exemple, envisager des montants d'encours maximum par type de client, selon l'historique du montant des commandes sur les 12 derniers mois, etc. Le statut de client qui peut prendre différentes valeurs devra pouvoir être enrichi sans avoir à redévelopper le système. Il doit pouvoir être alimenté par les applications connexes de la comptabilité, du contentieux, des banques...

Nous souhaitons que le client qui a commandé par internet puisse consulter son compte et l'historique de ses commandes quand il le souhaite. Il faut qu'il sache pour sa dernière commande, si elle est en cours de préparation, préparée, en cours de livraison, livrée... De plus, le client doit recevoir un mail récapitulatif de sa commande.

Le système devra permettre la livraison des commandes passée par internet dans les boutiques locales de vente directe ; c'est en effet une demande des clients que nous n'avons pas encore pu mettre en place. Les boutiques seront averties et serviront le client sur leur propre stock. Elles prépareront elles même le colis pendant les heures creuses. Lors de la prise de commande sous internet, la localisation du client doit permettre de l'affecter à une boutique et en cas de stocks insuffisant en local, le stock central doit être consulté pour être réservé.

Le système qui permet de gérer les boutiques n'est pas à changer. L'équipe qui gère les ventes par correspondance (courrier, téléphone) devra aussi utiliser le nouveau système pour saisir les commandes.

Vous avez besoin d'un renseignement, vous souhaitez avoir de l'aide pour passer votre commande, vous voudriez en savoir plus sur votre livraison, ou tout simplement vous désirez nous donner votre avis sur nos produits, nos magasins, notre espace visite... Nous nous tenons à votre disposition pour répondre à vos questions. Vous pouvez nous contacter par téléphone au 02 79 85 41 21 32 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h ou à tout moment par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@lavieillesardine.com](mailto:contact@lavieillesardine.com)

*Illustration 1: le chapitre du catalogue annuel découpé spécialement à votre attention*

Nous n'avons quasiment pas de retours compte tenu de la qualité de nos produits et de notre processus de livraison. Cependant nous voulons les automatiser. Notre site doit proposer au client l'enregistrement une demande de retour (différents types : rétractation, détérioration, non-conformité, ...) avec rappel des conditions et de la marche à suivre. Cette demande concerne une commande dans sa totalité et donne lieu à un bon de retour/avoir. Cet avoir pourra être utilisé pour la prochaine commande, c'est-à-dire le client pourra faire référence à une demande de retour avec un avoir actif lors de l'enregistrement de la commande suivante. A noter que la quasi-totalité des retours conduit à une nouvelle commande, le nombre de commande qui se termine auprès du service contentieux rattaché au service comptable est infime.

## Entretien avec M. Loïc Mariaquer Directeur de la production.

Monsieur Mariaquer se présente avec Mme Maria Loicquer, chef de l'entrepôt de Villeneuve la Vieille et avec M. Jérémie Dartimon, responsable du colisage.



Le nouveau système de gestion commerciale représente un investissement important pour notre entreprise et nous en attendons beaucoup. Il est nécessaire de pouvoir livrer nos clients avec rapidité et efficacité, ce qui rend nécessaire son intégration étroite avec le système de vente par internet. Toutefois, nos boutiques devront continuer à être approvisionnées – ce que nous faisons toutes les semaines – et le réassortiment des stocks convenablement géré.

Ce que nous attendons du nouveau système est aussi de s'adapter à la nouvelle organisation de notre entrepôt, qui s'est agrandi. De façon précise, il faudra que **le nouveau système s'interface avec le système logistique pour disposer des données de stocks au moment de la prise de commande et avec le système de production pour lui transmettre les produits commandés (référence, quantité, ...)**. L'entrepôt est maintenant divisé en 3 grandes zones : une zone de stockage, une zone de colisage et une zone de chargement déchargement. A une autre échelle, la même organisation se retrouve en boutique.

La zone de stockage a une organisation nouvelle. Maintenant, chaque référence est stockée dans un ensemble bien particulier de rayonnages identifié par 2 cotes de 2 chiffres chacune et par une cote à un chiffre : NN-MM-O, par exemple 12-04-2.

- La première cote, NN représente le n° de couloir dans lequel se trouve la référence,
- La deuxième cote, MM représente le N° de travée ou l'on peut trouver la référence,
- La troisième cote, O représente le N° d'étagère ou se trouve le produit.

Cette cote est importante car elle nous permet d'optimiser les déplacements de nos équipes dans l'entrepôt :



Lors du déchargement des camions qui viennent de l'usine toute proche, les équipes disposent les références dans les emplacements cotés et rentrent ces emplacements, la cote et la référence produits dans le système. Les produits les plus fréquemment vendus sont situés dans la zone la plus proche du colisage et les autres plus loin. Ces emplacements sont calculés par l'ERP que nous avons mis en place et qui vous alimente lors de chaque déchargement de camion, c'est à dire entre 4 fois par jour en saison de pêche et moins d'une fois par semaine hors saison. Parfois, lors de tempêtes, l'usine n'est pas approvisionnée et il n'y a pas de livraison.

Illustration 2:

Un chariot Rolls

Chaque vendredi soir, les boutiques font l'inventaire de leurs stocks et préparent leurs commandes de réassort. Nous traitons ces commandes les lundi matin. Elles sont éditées par le système de gestion des boutiques dans l'entrepôt dans la zone de chargement déchargement. Elles sont alors préparées et chargées dans des chariots Rolls par nos équipes, un chariot Rolls correspondant à une boutique. Une fois toutes les commandes prêtes, les Rolls sont chargés dans le camion de notre transporteur, le système de gestion des boutiques éditant le bon de transport indique les boutiques à livrer et les Rolls correspondants. Ce système peut aussi vous envoyer un fichier qui vous permettra de tenir vos stocks à jour.

#### **Le système que nous vous demandons doit gérer le colisage.**

Chaque coliseur est responsable de la totalité d'une livraison client. A partir du bon de préparation, qui contient des informations de la commande client, et en fonction du poids, le système doit définir le nombre de colis à préparer – les colis sont en fait des boîtes cartonnées solides de contenance standard. Nous disposons de 3 colis types : 500 gr, 1,3Kg et 3 KG, correspondant respectivement environ à 5 boîtes, 10 à 12 boîtes et 30 boîtes. Un colis est ensuite, si nécessaire, rempli avec des billes de polystyrène.

Le bon de livraison, qui fait office de facture acquittée, est mis dans le premier colis correspondant à la livraison. Le bon de livraison reprend les données de la commande et la complète en regroupant les produits commandés par colis, en ajoutant les dates de préparation de colisage, date de départ, nom du transporteur... Une étiquette autocollante par colis indique le numéro de commande et sa date, le numéro de bon de livraison, la date de préparation du colis, le numéro du colis sur le nombre total de colis, le client émetteur (N°, nom, adresse), et le client à livrer.

Pour les commandes groupées (elles permettent d'obtenir une réduction plus importante) on prépare un colis par destinataire, bien que l'adresse de livraison soit unique. Les bons de livraison sont découpés par destinataire et le prix (TVA comprise) apparaît par destinataire. Rappel : pour une commande un seul site de livraison.



Nous souhaitons optimiser le déplacement des préparateurs dans les rayonnages. Nous imaginons de leur faire rechercher les références de plusieurs commandes et de les faire apporter aux coliseurs. Nous souhaitons que vous nous proposiez un système pour ce faire.

Avant de démarrer le colisage d'une commande, la qualité du client est testée (interdit bancaire, facture impayé, montant de commande en cours. Il s'agit d'anticiper les impayés.

Le nouveau système devra disposer des données de livraison et de colisage ainsi que des informations de l'avancement de la commande (en cours de préparation, préparée, en cours de livraison, livrée) pour que le client sache où en est sa commande ainsi que les caractéristiques de la livraison. Ceci se fera en récupérant toutes ses informations auprès de notre système de production.

Ah ! J'oubliais les retours, même s'ils sont infimes, il nous faut les automatiser pour faire face à nos futurs déploiements. Mme Duglambier vous a sans doute expliqué les différentes notions de stocks ? Pour les retours, nous avons créé une zone spécifique de stockage où sont entreposés temporairement les retours pour examen. Après examen les produits sont soit recyclés en réintégrant le stock physique, soit détruits. Cette organisation est appliquée dans nos boutiques

## Entretien avec M. Emmanuel Tiercemolle, directeur marketing.

Le marché des produits de la mer se porte bien, "De quoi faire pâlir" plus d'un secteur de l'agro alimentaire". Il représente environ 110 000 tonnes, soit 14% des achats de poisson par habitant et continue de progresser. En moyenne, chaque ménage dépense annuellement 36,7€ pour 10,7 boîtes de conserves de produits de la mer.

Les marques de distributeur dominant le marché – plus de la moitié des ventes. Quelques marques majeures s'imposent pour le reste. Nous travaillons donc sur un marché très concentré. La distribution est dominée par les grandes et moyennes surfaces qui représentent 98% des ventes.

Notre clientèle est une clientèle de particuliers plus aisés que la moyenne, entre 40 et 60 ans, vivant en couples. Le panier moyen d'achats est de 30€.

Dans cet environnement, notre croissance est très supérieure à celle du marché (15% contre 5% l'année dernière). Notre futur système de gestion des commandes par internet doit nous aider à conserver cette dynamique de croissance : augmentation du panier moyen par client et augmentation de la clientèle.

A noter en particulier que lors de l'enregistrement de la commande par le client, il faut lui permettre de rechercher facilement les produits selon divers critères. Lorsqu'un choix est effectué, des produits complémentaires peuvent être suggérés. Enfin en cas des stocks insuffisants en local et central, des produits équivalents disponibles doivent être proposés. Mon service gèrera les produits équivalents ; nous aimerions, si cela était possible, que les produits complémentaires soient proposés dynamiquement par le système (les personnes qui ont commandé... ont aussi commandé). Le client doit aussi pouvoir consulter les produits de base composants les assortiments.

Je compte beaucoup sur ce futur système pour nous permettre d'atteindre nos objectifs. Il me servira pour affiner mes analyses marketing. J'attends donc de disposer d'un maximum d'informations sur nos clients et leurs habitudes. Je souhaite disposer d'un système souple pour analyser ces informations.

Je dois disposer de rapports de ventes notamment par zone géographique, par marque (Tradition Océan, Nouveauté Océan), par gamme de produit (Sardine Thon etc..) par famille de produit (classiques, spécialités, émiettés, assortiments), par référence (en distinguant pour un produit de base s'il est vendu individuellement ou dans une composition), par destination du produit (repas, apéritif, brunch, cadeau, ...), par année de création (collection de l'année), et par type de client (en fonction de leur fréquence d'achat, de leur volume d'achats, ...). Cela nous permettra d'identifier les zones où ouvrir de nouvelles boutiques, de mieux connaître nos clients et leurs besoins pour mieux les satisfaire.

Pour tous ces besoins, j'ai entendu parler d'une technique informatique de datamachinchose qui pourrait nous faire progresser très rapidement. J'attends que vous nous fassiez des propositions.





Nous en profiterons pour améliorer la qualité de notre fichier client, notamment vis à vis des doublons, qui nous font envoyer nos catalogues en double et qui nous reviennent donc fort cher.

D'autre part, l'envoi d'informations ciblées à nos clients (par mail ou courrier) devrait nous permettre de leur faire profiter de nos promotions et de nos nouveaux produits, sans toutefois les importuner par des envois trop fréquents.

## Entretien avec M. Jean Marie Coltepatte, le DSI

Malgré le rendez-vous pris à l'avance avec Mme Célestine Troussecotte, l'assistante de direction, M. Coltepatte vous reçoit rapidement entre deux rendez-vous.

Pendant l'attente, M. Maurice, le Directeur Général, qui passait, vous est présenté et vous fait part de l'importance qu'à pour l'entreprise le projet qui vous est confié – projet absolument nécessaire pour accompagner la croissance en cours.

"Le système que vous avez la charge de concevoir et de réaliser se doit d'être un reflet des valeurs de l'entreprise : Le respect, le savoir-faire, la fierté, la simplicité et la convivialité, l'authenticité et l'adaptabilité et la réactivité face aux contraintes. Il doit être le reflet de l'image de haute qualité qu'ont nos produits.

Notre entreprise est une PME de 300 personnes ; nous ne pouvons donc nous permettre les montants d'investissements que s'autorisent les multinationales. En d'autres termes, l'application que vous allez nous réaliser doit être conçue dès le départ en prenant en compte les orientations fournies par les personnes que vous avez rencontrées, à vous de proposer un échéancier pour étaler les développements sur plusieurs étapes en adéquation avec nos budgets pluriannuels. Nous sommes conscients que réaliser ce système en tenant le budget et les délais est un challenge, mais nous avons confiance en votre engagement et votre professionnalisme. D'ailleurs, je vous demanderai de me fournir des notes de synthèse sur des sujets informatiques pour me permettre de me faire une idée sur les nouveautés technologiques que notre entreprise doit adopter soit pour survivre soit pour bénéficier d'un avantage concurrentiel. Notre DSI M. Coltepatte vous en fera parvenir la liste. "

Monsieur Coltepatte vous reçoit enfin.

Le système à construire doit être en place début juin, à l'occasion du début de la nouvelle saison. Cette date est impérative. Comme il nous faut prévoir en parallèle et l'initialisation du système en chargeant les informations du système précédent (reprise des données) – qui va imposer à nos équipes commerciales et de gestion des clients une forte charge de nettoyage des données, et une révision inévitable de nos processus de vente et de livraison avec la mise en place de nouvelles procédures et la formation nécessaire des équipes, il est vital pour nous que votre système soit prêt début mai.

Vous pourrez vous appuyer, de notre côté, sur la présence d'un pilote métier qui a la confiance de la direction et qui pourra vous donner accès aux utilisateurs et à leurs besoins. Une réunion de suivi du projet hebdomadaire sera mise en place – chaque jeudi soir – qui permettra de faire le point de l'avancement des travaux, des difficultés éventuelles et qui permettra de prendre les décisions qui seront nécessaires pour faire avancer le projet.

Votre proposition de mettre en œuvre une méthode de type agile nous a convaincu. Vous pourrez travailler directement avec M. Lambrasure et Mme Duglambier, sous la forme d'ateliers hebdomadaires. Je crois que vous les avez déjà rencontrés. Ces ateliers auront lieu les jeudi soirs pour éviter de trop perturber notre production – qui nous fait vivre.

Enfin, comme nous avons d'autres projets en cours et que nous ne souhaitons pas risquer de vous retarder, nous vous demandons de prévoir, pour chacun des interfaces prévus, d'une part la mise à disposition des services adéquats, sur lesquels les autres systèmes n'auront qu'à se brancher, d'autre part une interface homme machine minimale pour permettre de rentrer les informations manuellement si les autres systèmes (et je pense particulièrement à notre partenaire logistique) n'étaient pas prêts.



Il n'est pas question de refaire l'application dans les deux ans. Le système que vous mettrez en place doit pouvoir absorber nos prochaines implantations à l'étranger (langues, devises) et une ouverture du site sécurisé 24h sur 24. Il doit être paramétrable par les utilisateurs eux-mêmes qui adapteront le système à leurs nouveaux besoins, exemple nouvelle marque, nouvelles familles de produit, nouvelles destination du produit, nouveaux seuils d'encours maximum par type de client etc.

Plus particulièrement concernant le dé-doublonnage des clients, il nous faudrait une solution temps réel lors de l'enregistrement de la commande par le client ou l'employé et une solution back office plus systématique avec analyse sur plusieurs critères et propositions de simplification à destination des personnes qui gèrent le fichier client.

M. Tiercemolle vous a parlé de son idée d'un datawarehouse. Ce sujet est important et à mettre en œuvre dans un deuxième temps. M. Maurice notre directeur souhaite que dans le cadre de votre mission vous lui fournissiez des notes de synthèse sur des sujets clés - en quelques pages une définition, les caractéristiques, ce que peut en attendre une entreprise telle que la nôtre - le datawarehouse est un des sujets. Je vous donnerai les autres dans les prochains jours.





## Annexes

### Informations complémentaires

#### Histoire

Une solide tradition littorale<sup>1</sup>



Sur tout le littoral breton, la sardine a occupé une place importante dès l'Antiquité, rythmant la vie et l'économie. Qu'elle abonde et l'on abandonnait pour elle la culture de la terre, qu'elle se fasse rare et de vastes souscriptions populaires soutenaient les ports sardiniers...

Les premiers bancs apparaissaient au printemps à Saint-Jean-Baptiste puis remontaient le golfe de Gascogne... Les pêcheurs bretons descendaient alors en Atlantique pour les suivre et achevaient leur pêche à la Toussaint... Outre les pêcheurs, de nombreux métiers dépendaient en effet du poisson d'argent : armateurs, avitailleurs, écoreurs ...

Dans les conserveries ce sont les femmes qui officiaient – elles y sont toujours nombreuses aujourd'hui –, maîtrisant le délicat savoir-faire nécessaire pour préparer la sardine sans l'abîmer. Il s'agissait parfois de brodeuses et souvent de saisonnières qui offraient leurs services de port en port, suivant la progression des pêcheurs.

Le soudeur de boîtes était un autre métier saisonnier : partant du Portugal, il pouvait remonter le littoral à pied pour finir sa saison en Bretagne !

Pour se convaincre de la puissance économique de la sardine, il faut aussi se souvenir que c'est surtout pour elle que le chemin de fer arriva jusqu'à Villeneuve la Vieille en 1884...

#### La Vieille Sardine : une success story bretonne

Dès les années 1960, à l'heure où la mécanisation du travail est intervenue dans les conserveries et où on a commencé à travailler du surgelé pour être certain d'avoir de la matière première, l'entreprise a choisi de faire le choix de la qualité au détriment de la quantité. En 1967, le premier magasin de vente directe est ouvert.

Aujourd'hui, La Vieille Sardine se porte très bien. Son chiffre d'affaires est de 24 millions d'euros. L'entreprise possède 52 magasins, du Touquet à Menton, et ouvre 3 à 4 magasins par an. 40 % environ du chiffre d'affaire se fait par correspondance, par courrier et internet. C'est pourquoi l'entreprise veut mettre en ligne un nouveau site internet en 2018. L'activité est saisonnière, ce qui rend la masse salariale variable mais en pleine saison de production, environ

---

<sup>1</sup> Un « écoreur » est un agent qui réalise un certain nombre d'opérations pour le compte du bateau pour lequel il travaille, dont surtout la mise en vente du poisson à la criée.

---



350 personnes travaillent dans l'entreprise, tous services confondus. L'année 2018 est une très bonne année pour la sardine avec 40 % des achats réalisés auprès de trois bateaux de pêche.

## Gestion des clients

Les clients peuvent ouvrir un compte sur le site internet. Les informations relatives à ce compte sont les mêmes que celles figurant sur notre fichier client central : Civilité, Nom, Prénom, Adresse E-mail, Adresse de facturation (Aux normes postales), N° de téléphone principal, N° de téléphone complémentaire, ainsi que les informations relatives à son mode de règlement habituel.

Le client devra avoir la possibilité de refuser de recevoir e-mails, courriers et notre catalogue annuel de produits. Un client dûment authentifié – pourra consulter et modifier ses informations et consulter ses dernières commandes.

A un client peut être rattaché une ou plusieurs adresses de livraisons. Une adresse de livraison sera traitée comme un client. Un traitement permettra de dé-doublonner les clients lors de leur création, puis de façon périodique.

La qualité client – tout au long de sa relation avec l'entreprise, le client fait l'objet d'une attention particulière. Lors de sa première commande il ne devient actif (et sa commande peut être servie) qu'une fois la vérification bancaire réalisée et pour les clients professionnels après une étude rapide de l'existence, surface financière et notoriété auprès d'organismes économiques (Kompass, ...). Un montant de commande maximum en cours est attribué par défaut par type de client ensuite ce montant est revu en fonction de ses achats payés sur les 12 derniers mois. Suite à un impayé le client peut être suspendu. Suite à un contentieux il est fermé. Après une période paramétrable sans commande, il est en dormance et ne sera réactivé qu'après une nouvelle commande qui donne aux mêmes contrôles qu'un nouveau client. Après un certain délai le client sans activité est clôturé mais reste présent dans le référentiel des données. Il s'agit de règles à minima.

## Vos avantages et vos services

### *DUREE DE VALIDITE DES PRIX DE COMMANDE, PRIX DES FRAIS DE PORT, REMISES*

Les dates d'application des prix et remises sont affichées dans le catalogue et le site internet. Les prix et remises valides sur l'année sont révisées une fois par an et affichés à l'avance sur le site internet dès que connus (Environ trois mois avant la fin de l'année). Les prix et remises sont conservés dix ans.

### *QUEL EST LE PRIX DES FRAIS DE PORT ?*

Les frais de port sont au forfait de 7,32 € pour une livraison en France métropolitaine, Belgique, Hollande. A partir de 126 € d'achat, les frais de port sont offerts pour une livraison en France métropolitaine, Belgique, Hollande.

### *COMMENT PROFITER DES REMISES ?*

Les clients particuliers bénéficient d'une remise sur le montant total de leurs commandes hors frais d'expédition :

- 3% à partir de 229€ d'achat
- 5% à partir de 381€ d'achat
- 7% à partir de 1 220€ d'achat

Pour bénéficier de ces remises, nous invitons le client à regrouper ses commandes et celles de ses amis, parents ou collègues ! Pour éviter un tri fastidieux, la commande groupée arrive répartie par nos soins en autant de lots que de participants. Il doit être possible de réaliser une commande groupée très simplement sur notre site en cliquant sur une rubrique « Commande rapide ».

Les clients professionnels (Epicerie fine, Comité d'entreprise, ...) bénéficient d'une remise sur le montant total de leurs commandes hors frais d'expédition :

- 7% à partir de 1 220€ d'achat



- 9% à partir de 2 020€ d'achat
- 11% à partir de 3 010€ d'achat

### QUELS SONT LES DELAIS DE LIVRAISON ?

Pour les clients particuliers, nous assurons un délai de livraison de 10 jours ouvrés maximum à réception de la commande.

Pour les clients professionnels (Epicerie fine, Comité d'entreprise, ...) les délais de livraisons sont de trois mois à réception de commande.

### LES BOUTIQUES DE VENTE DIRECTE

52 boutiques de vente directes sont réparties dans toutes les régions de France. Il existe quelques boutiques en Belgique et au Pays-Bas. Par exemple :

#### Villeneuve la Vieille

##### Adresse :

5, rue Jean Jaurès  
56937 Villeneuve la Vieille  
France  
Tel 02 97 53 80 88

##### Horaires d'ouverture :

Du lundi au samedi : 10h30 – 12h30 et 15h30 – 18h30  
Dimanche : 10h20 – 13h et 15h30 - 18h30

##### Dirigeant :

M. Babecq



#### Knokke-Heist

##### Adresse :

Lippenslaan 256  
8300 Knokke-Heist  
Belgique  
Tel 0032 50 62 22 32

##### Horaires d'ouverture :

Du mardi au samedi : 10h00 – 18h00  
Dimanche : 10h00 – 13h et 14h00 - 18h00

##### Dirigeant :

M. Van den Groodt





## Conditions générales de vente

### 1. APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1.1- Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux produits vendus en France Métropolitaine par la « CONSERVERIE La Vieille Sardine » sise rue de Pierdac - 56170 Villeneuve la Vieille, immatriculée au RCS de Lorient sous le numéro X 8532 210 054 et dont le capital social s'élève à 240.120 euros, via son site Internet : [lavieillesardine.com](http://lavieillesardine.com).

1.2- En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces CGV à l'exclusion de tout autre document en contradiction avec ces CGV.

1.3- Aucune condition particulière ne peut, sans acceptation formelle et écrite de la CONSERVERIE La Vieille Sardine, prévaloir sur les présentes conditions. Toute condition contraire opposée par l'acheteur sera donc, à défaut d'acceptation écrite expresse du vendeur, inopposable à la CONSERVERIE La Vieille Sardine, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

1.4- Le fait que la CONSERVERIE La Vieille Sardine ne se prévale pas, à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une desdites conditions.

1.5- Les présentes conditions générales de vente peuvent être modifiées à tout moment par la CONSERVERIE La Vieille Sardine.

1.6- Le client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, dont les conditions générales de vente sont présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

### 2. OFFRE

2.1- Les produits proposés à la vente par la CONSERVERIE La Vieille Sardine sont ceux figurant sur son site Internet et sont vendus par lot.

Ces offres sont valables pendant leur présence en ligne et sont limitées à la France Métropolitaine et pays où nos boutiques sont implantées.

2.2- Les photographies illustrant les produits présentés sont utilisées à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle.

La CONSERVERIE La Vieille Sardine s'engage à honorer les commandes reçues dans la limite des stocks disponibles.

### 3. PRIX

3.1- Les prix indiqués sont exprimés en Euros TTC hors participation aux frais d'expédition.

3.2- Tous les prix sont donnés sous réserve d'erreur typographique manifeste. Si une erreur devait survenir la CONSERVERIE La Vieille Sardine contactera le client pour lui indiquer que la commande sera facturée aux conditions corrigées.

En cas de refus des conditions corrigées, le client sera libre d'annuler la commande corrigée sans pénalité, après l'avoir expressément demandé par écrit à la CONSERVERIE La Vieille Sardine.



#### **4. PARTICIPATION AUX FRAIS D'ENVOI**

La participation aux frais d'envoi varie selon le montant de votre commande. Cette information est calculée directement sur votre bon de commande.

#### **5. CONDITIONS DE REGLEMENT**

5.1- Le prix des produits commandés est payable en totalité dès l'émission du bon de commande par carte bancaire de type : VISA ou EUROCARD ou MASTERCARD.

Le client est tenu de fournir : le type de carte de paiement, le numéro de la carte, la date d'expiration et le cryptogramme.

Le client garantit être pleinement habilité à utiliser ladite carte et que celle-ci donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de sa commande.

La sécurisation de ce mode de paiement est assurée par : CYBERMUT PAIEMENT CIC

La carte du client sera débitée 7 jours ouvrés suivant sa commande.

5.2- La CONSERVERIE La Vieille Sardine se réserve le droit de suspendre ou de clôturer le compte d'un Client qui contreviendrait aux dispositions des présentes CGV.

Toute personne dont le compte aurait été suspendu ou clôturé ne peut commander sur le site de la CONSERVERIE La Vieille Sardine sans l'autorisation préalable de cette dernière.

La CONSERVERIE La Vieille Sardine se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement une commande précédente ou avec lequel un litige ne serait pas résolu.

#### **6. COMMANDE**

Après avoir sélectionné vos produits et avoir complété les renseignements relatifs à votre identification, vous devrez procéder au paiement qui s'effectue par carte bancaire en paiement sécurisé.

Vous devrez renseigner l'ensemble des champs obligatoires précisés sur le formulaire électronique.

Un numéro de commande vous sera attribué.

Le fait de cliquer sur le bouton « Payer » à la fin de votre commande, induit que vous acceptez les CGV sans réserve.

Les données enregistrées sur le site de la CONSERVERIE La Vieille Sardine constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées avec ses clients.

De même, celles enregistrées par le système de paiement constituent la preuve des transactions financières.

#### **7. CONFIRMATION DE COMMANDE**

7.1- Après avoir enregistré la commande passée, la CONSERVERIE La Vieille Sardine adresse un mail de confirmation de commande au client.



En conservant ce mail et/ou en l'imprimant, le client détient une preuve de sa commande que la CONSERVERIE La Vieille Sardine lui recommande de conserver.

Attention : ce mail confirme que la commande du client a été prise en compte par la CONSERVERIE La Vieille Sardine et non que le produit commandé est disponible.

La commande est prise en compte et le délai de livraison commence à courir, à compter de la date de la commande, si celle-ci est passée avant 12 heures et s'il s'agit d'un jour ouvré.

La commande est prise en compte et le délai de livraison commence à courir, le jour ouvré suivant la date de la commande, si celle-ci est passée après 12 heures.

7.2- Nos approvisionnements dépendent de campagnes de pêche saisonnières, nous ne pouvons garantir de disposer en permanence des articles proposés.

Si l'un des articles commandés se trouve épuisé quand nous recevons votre commande, nous nous permettrons, soit :

- de rembourser au client le produit manquant par lettre chèque,
- ou de contacter le client :
  - pour convenir avec lui d'une date de livraison de l'intégralité de sa commande,
  - ou lui proposer un produit de remplacement.

En cas de livraison d'un produit de remplacement, les frais de retour consécutifs à l'éventuel exercice du droit de rétractation du client seront à la charge de la CONSERVERIE La Vieille Sardine pour ce seul produit.

## 8. DELAI DE LIVRAISON

Le poids de votre commande détermine le choix du mode de livraison :

La Poste : colissimo suivi, Calberson...

Sauf en cas de force majeure, les délais de livraison seront, dans la limite des stocks disponibles, ceux indiqués ci-dessous.

Les délais de livraison courent à compter de la date d'enregistrement de la commande.

France : Métropole + Corse : délai 10 jours

## 9. VERIFICATION DES PRODUITS LIVRES

A réception de sa commande, le client est tenu de vérifier l'état apparent des produits livrés (emballages et contenus non abîmés ou endommagés notamment dans le cadre du transport) et la conformité de la quantité de produit(s) livré(s) à la commande.

Tout vice apparent et/ou toute non-conformité de la quantité de produit(s) livré(s) à la commande devra faire l'objet de réserves du client au transporteur et être confirmé par le client, dans les trois jours ouvrables à compter de la date de réception du produit par le client, en envoyant à la CONSERVERIE La Vieille Sardine :

- soit une lettre recommandée avec accusé de réception,
- soit un courrier électronique,
- soit une demande de retour par internet.



Le client doit faire apparaître sur sa demande son numéro de client et la référence de la commande.

Sans que cela le dispense des formalités visées ci-dessus, le client pourra contacter la CONSERVERIE La Vieille Sardine à titre informatif par téléphone et/ou télécopie.

Les coordonnées à prendre en compte sont les suivantes :

- Par le site internet
- Par email : [contact@lavieillesardine.com](mailto:contact@lavieillesardine.com)
- Par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 12 h et de 14 h à 18 h.
- Par télécopie
- Par courrier :

CONSERVERIE La Vieille Sardine – Service Clients  
BP 10002 -56927 Villeneuve la Vieille cedex

A défaut, les emballages et produits livrés seront réputés dénués de défaut(s) apparent(s) et la quantité de produits livrée conforme à la commande.

Aucun produit ne pourra être échangé avant d'avoir été réexpédié et réceptionné par la CONSERVERIE La Vieille Sardine en bon état.

Avant tout retour du produit à la CONSERVERIE La Vieille Sardine, le client devra impérativement contacter la CONSERVERIE La Vieille Sardine en appelant le numéro susvisé afin d'obtenir un numéro d'autorisation de retour à apposer clairement sur le colis de renvoi du produit.

Tout produit réexpédié sans numéro de retour sera refusé et retourné à l'expéditeur.

## 10. DELAI DE RETRACTATION

10.1- Le délai de rétractation accordé au client sur l'achat des produits, dans le cadre de la loi (article L. 121-20 du Code de la consommation), est de 7 (sept) jours francs, à compter de la date de réception des produits.

Durant ce délai, le client peut retourner, à ses frais, sans autres pénalités, le ou les Produits ne lui convenant pas.

Le client pourra alors choisir entre, d'une part, le remboursement des sommes versées en contrepartie de la réexpédition du ou des produits et, d'autre part, l'échange du ou des produits commandés.

Il est entendu que le ou les produits retournés aux frais du client devront être en bon état, tels que livré(s) par les soins de la CONSERVERIE La Vieille Sardine.

10.2- Toute demande de rétractation devra être signalée par le client, en envoyant à CONSERVERIE La Vieille Sardine un courrier électronique faisant apparaître son numéro de client et la référence de la commande.

Avant tout retour du produit à la CONSERVERIE La Vieille Sardine, le client devra impérativement contacter la CONSERVERIE La Vieille Sardine en appelant le numéro susvisé afin d'obtenir un numéro d'autorisation de retour à apposer clairement sur le colis de renvoi du produit.

Tout produit réexpédié sans numéro de retour sera refusé et retourné à l'expéditeur.

Les risques liés au retour du produit, quelle qu'en soit la cause, incombent au client. Si le produit est perdu par le





transporteur lors de cet envoi, le client en est seul responsable et ne pourra être remboursé par la CONSERVERIE La Vieille Sardine.

### **11. RESERVE DE PROPRIETE**

LES PRODUITS LIVRES PAR LA CONSERVERIE La Vieille Sardine SONT VENDUS AVEC UNE CLAUSE SUBORDONNANT EXPRESSEMENT LE TRANSFERT DE LEUR PROPRIETE AU PAIEMENT INTEGRAL DU PRIX EN PRINCIPAL ET ACCESSOIRE.

La simple remise d'un titre créant une obligation de payer, traite ou autre, ne constitue pas un paiement, la créance originaire de la CONSERVERIE La Vieille Sardine sur l'acheteur subsistant avec les garanties qui y sont attachées, y compris la réserve de propriété, jusqu'à ce que le titre de paiement ou l'effet de commerce ait été effectivement payé et les sommes dues encaissées par la CONSERVERIE La Vieille Sardine.

### **12 SECURISATION ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES**

Les informations que nous vous demandons lors de votre commande sont nécessaires à notre société.

Elles sont enregistrées dans notre fichier de clients et peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification auprès de notre service Clients, CONSERVERIE La Vieille Sardine – BP 10002 -56927 Villeneuve la Vieille cedex.

Ces informations sont destinées à la CONSERVERIE La Vieille Sardine.

Nous pouvons être amenés suivant les indications que vous nous aurez communiquées à reprendre contact avec vous à des fins d'information ou de propositions commerciales.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant (loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978). Pour toute demande, adressez-vous à notre service Clients, CONSERVERIE La Vieille Sardine – BP 1000256927 Villeneuve la Vieille cedex ou par courriel à [contact@lavieillesardine.com](mailto:contact@lavieillesardine.com)

## **Chiffres clés :**

- CA : 45 000 000€ (2016) dont 5% à l'export
- 350 employés (650 en haute saison)
- Augmentation moyenne du CA : 6%
- 1 200 tonnes de sardines fraîches par an
- 800 tonnes de thon \*
- 400 tonnes de maquereaux

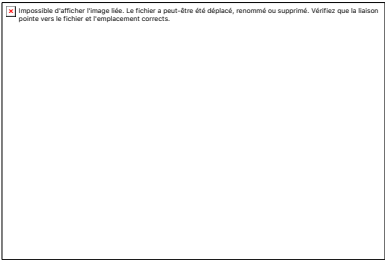



La vieille sardine

~Villeneuve la vieille~

## Extraits du catalogue des références

### Marque : Tradition Océan

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p><b>ÉMIETTÉ DE SARDINE CITRON, OLIVES ET AMANDES</b></p> <p>Une recette pleine de fraîcheur inspirée des saveurs de Sardaigne. Les zestes de citron amènent une pointe d'amertume, le jus son fruité, les amandes grillées jouent le croquant, les notes provençales et l'huile d'olive ajoutent un petit accent du Sud.</p> <p>Réf. 762 - Lot de 5 boîtes 1/10 (2.34 €/bte de 80 g, 29.25 €/kg) Prix <b>11,70€</b></p> <p>Destination : Repas</p>                                                                                        |
|   | <p><b>COFFRET "SARDINES &amp; SARDINES"</b></p> <p>La sardine vous propose ses plus grandes interprétations ! La Saint-Georges de garde millésimée, produit d'exception, en tête d'affiche, les classiques olive tomate ou olive citron, les pétillantes deux piments, Luzienne et muscadet aromates, les onctueuses sardinades et deux savoureux émiettés...</p> <p>Réf. 4852 - coffret "sardines &amp; sardines" (10 produits, 2.97 €/boite) Prix <b>29,65€</b></p> <p>Destination : Cadeau</p>                                           |
|  | <p><b>SALADE PRÊTE À DÉGUSTER DE THON GERMON, POIVRONS ET RIZ NOIR AUX SAVEURS DE TOSCANE</b></p> <p>Cette salade joue les contraires de textures en bouche pour épater le palais...</p> <p>Riz noir et épeautre pour le croquant, tomates cerises, poivrons, fenouil, oignons rissolés et thon germon pour le moelleux. Une huile d'olive fruitée lie l'ensemble que relève une note fraîche de basilic.</p> <p>Réf. 804 - Lot de 3 boîtes (3.62 €/bte de 165 g, 1 personne, 21.92 €/kg) Prix <b>10,86€</b></p> <p>Destination : Repas</p> |

### Marque : Nouveauté Océan

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>PETITE MARMITE NOISETTES DE ST-JACQUES COCO ET GINGEMBRE</b></p> <p>Cette petite marmite a été cuisinée pour vous offrir un bouquet de saveurs parfumées et originales. Inspiration exotique pour cette petite marmite : le piquant du gingembre réveille les Saint-Jacques, la douceur du lait de coco arrondit l'ensemble, des oignons rissolés ajoutent une touche délicatement sucrée...</p> <p>Réf. 755 - Lot de 2 boîtes (5.43 €/bte de 190 g, 28.55 €/kg) Prix <b>10,85 €</b></p> <p>Destination : Repas</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



### RILLETTES DE LIEU AUX BAIES DE SICHUAN

Accompagnement tout en finesse pour ce poisson aux saveurs si subtiles...

Les graines de moutarde, et les oignons fumés et rissolés, soulignent son goût. Le zeste de citron rafraîchit l'ensemble tandis que les saveurs fruitées des baies de Sichuan apportent une douce et piquante note finale. Un lieu hors du commun...

Réf. 813 - Lot de 3 boîtes 1/13 (1.83 €/bte de 60 g, 30.56 €/kg) Prix 11,70€

Destination : Apéritif

Collection de l'année

#### Commentaires :

| Marque          | Gamme<br>Produit | Famille<br>Produit | Référence | Désignation                                              | Référence |
|-----------------|------------------|--------------------|-----------|----------------------------------------------------------|-----------|
| Tradition Océan | Sardine          | Classique          | Réf. 762  | Émiette de sardine citron, olives et amandes             | Base      |
| Tradition Océan | Sardine          | Assortiment        | Réf. 4852 | Coffret "sardines & sardines"                            | Composé   |
|                 |                  |                    |           |                                                          |           |
| Nouveauté Océan | Coquillage       | Spécialité         | Réf 755   | Petite marmite noisettes de st-jacques coco et gingembre | Base      |
| Nouveauté Océan | Lieu             | Emietté            | Réf 813   | Rillettes de lieu aux baies de sichuan                   | Base      |



La vieille sardine

~Villeneuve la vieille~

## Exemple de bon de commande



La vieille sardine

~Villeneuve la vieille~

5, rue Jean Jaurès  
56937 Villeneuve la Vieille

Date de la commande :

2 févr. 2014

Emetteur :

Client N°

125703

Commande N°

140652

| Article à Livrer                              | Référence | Prix    | Quantité | Montant |
|-----------------------------------------------|-----------|---------|----------|---------|
| <i>Sardine à l'huile d'olive vierge extra</i> | 36        | 13,50 € | 2        | 27,00 € |
| Lot de 5 boîtes 1/10                          |           |         |          |         |
| <i>Filets de thon blanc germon</i>            | 42        | 17,90 € | 1        | 17,90 € |
| Lot de 3 boîtes 1/10                          |           |         |          |         |
|                                               |           |         |          |         |
|                                               |           |         |          |         |
|                                               |           |         |          |         |
|                                               |           |         |          |         |
|                                               |           |         |          |         |
|                                               |           |         |          |         |

### POUR ME LIVRER

VOTRE ADRESSE DE LIVRAISON :

VOTRE ADRESSE DE FACTURATION SI DIFFÉRENTE  
DE VOTRE ADRESSE DE LIVRAISON :

Afin de pouvoir vous livrer dans les meilleures conditions,  
merci de nous communiquer les informations suivantes :

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE (obligatoire)

☎

ADRESSE E-MAIL

@

#### INSTRUCTIONS DE LIVRAISON :

Merci de nous indiquer toutes les informations susceptibles de faciliter la livraison  
de vos colis pour le transport (code, porte, étage,...)

Merci de me livrer autant que possible :

Lun ☐ Mar ☐ Mer ☐ Jeu ☐ Ven ☐ (cochez vos choix S.V.P.)

### JE CHOISIS MON MODE DE RÉGLEMENT

☐ Carte bancaire N°carte

Date d'expiration     Cryptogramme  
(3 derniers chiffres)

☐ Chèque bancaire ou postal joint à la commande

Le

Signature (obligatoire) :

TOTAL DE MA COMMANDE : 44,90

Remise éventuelle à déduire :  
(voir conditions au dos de ce document)

Frais d'expédition :  
7,32 €\* par adresse de livraison avec une livraison  
offerte si vous bénéficiez des frais d'expédition gratuits  
(voir condition au dos de ce document).

7,32

MONTANT TOTAL À PAYER : 52,31€

\* Tarifs valables uniquement pour une expédition en métropole.