

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour : 08/12/2022

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») réglementent les conditions de la vente des produits proposés par Picard Surgelés (RCS 784 939 688) au Client en Magasin ainsi qu'en vente à distance sur le Site et par téléphone au numéro 09 70 82 11 00.

Nos conditions générales de vente sont disponibles sur le Site et sur simple demande.

Table des matières

1. Définitions.....	2
2. Acceptation des Conditions Générales de Vente	3
3. Produits proposés à la vente.....	3
3.1. Produits alimentaires	3
3.1.1. Caractéristiques des Produits	3
3.1.2. Produits à poids variable.....	3
3.2. Produits non alimentaires	4
3.3. Boissons alcoolisées	4
3.4. Photographies des Produits	4
3.5. Disponibilité des Produits.....	4
3.6. Promotions	5
4. Vente en Magasin	5
5. Vente à distance	5
5.1. Modalités de passation et d'annulation de Commande sur le Site	5
5.1.1. Création d'un Compte Client.....	5
5.1.2. Passation de Commande	6
5.1.3. Prix et paiement.....	7
5.1.4. Confirmation de Commande.....	7
5.1.5. Annulation de Commande par le Client	7
5.1.6. Annulation de Commande par Picard Surgelés.....	8
5.2. Modalités de passation et d'annulation de Commande réalisées par téléphone	8
5.2.1. Création d'un Compte Client	8
5.2.2. Passation de Commande réalisée par téléphone.....	8
5.2.3. Prix et paiement.....	8
5.2.4. Confirmation de Commande.....	8
5.2.5. Annulation de Commande réalisée par téléphone par le Client	8
5.2.6. Annulation de Commande réalisée par téléphone par Picard Surgelés.....	8

6.	Livraison.....	9
6.1.	Conditions de livraison à domicile ou de retrait en Magasin	9
6.2.	Livraison à domicile	9
6.3.	Retrait de Commande en Magasin.....	10
7.	Réserve de propriété.....	11
8.	Vente hors réseaux	11
9.	Convention de preuve	11
9.1.	Preuve.....	11
9.2.	Ticket dématérialisé	11
10.	Délai de rétractation	11
11.	Reprise des Produits en Magasin.....	13
12.	Service Information Consommateur	14
13.	Modification des CGV.....	14
14.	Médiation des litiges de consommation.....	14
15.	Résolution des litiges pour les Clients professionnels.....	15
16.	Loi applicable.....	15
17.	Archives	15

1. Définitions

Les termes dont la première lettre de chaque mot apparaît en majuscule auront la signification qui leur est attribuée au présent article, qu'ils soient au singulier ou au pluriel :

« **Achat** » ou « **Commande** » : tout achat effectué par le Client en Magasin, toute commande passée sur le site internet www.picard.fr, l'application mobile ou par téléphone.

« **CGU** » : les conditions générales d'utilisation du Site ;

« **CGV** » : les présentes conditions générales de vente dans leur version en vigueur à la date de l'Achat ou de la Commande ;

« **Client** » ou « **vous** » : toute personne physique majeure, disposant de la pleine capacité juridique.

« **Compte Client** » : compte utilisateur personnel nécessaire à la Commande sur le Site ;

« **Conditions Particulières** » : mentions précisant toutes les caractéristiques spécifiques de l'Achat :

- En Magasin : documentation (affiches de toute nature, pancartage, catalogue, magazine, ...) et le cas échéant, le ticket de caisse ;
- Sur le Site : mentions particulières sur le Site et/ou la fiche produit, e-mail de confirmation de commande, facture...

« **Contrat** » : le contrat formé entre le Client et Picard Surgelés ayant pour objet la vente et la livraison ou le retrait de Produits qui est constitué des CGV et des Conditions Particulières ;

« **Magasin** » : l'ensemble des magasins à enseigne « Picard » ou « Picard Surgelés » ou « Picard Les Surgelés » situés en France Métropolitaine, Belgique et au Luxembourg, hors réseau de franchise ;

« **Produit** » : tout produit proposé à la vente par Picard Surgelés ;

« **Site** » : le site internet accessible à l'adresse « www.picard.fr » édité par Picard Surgelés, ainsi que l'application mobile 'PICARD' ;

2. [Acceptation des Conditions Générales de Vente](#)

Vous reconnaissez accepter les présentes CGV sans réserve au moment de toute Commande ou de tout Achat.

Les présentes CGV pourront être complétées par des Conditions Particulières.

Sont exclus du présent Contrat, tous Achats réalisés auprès d'autres circuits de distribution, notamment, auprès des opérateurs de plateforme en ligne, des distributeurs automatiques Picard et des sociétés affiliés au sens de l'article L.330-3 du Code de commerce.

3. [Produits proposés à la vente](#)

Nous proposons à la vente, en Magasin, sur le Site ou par téléphone, des produits alimentaires (notamment surgelés, congelés ou secs), et des produits non alimentaires ; sous marque appartenant à Picard Surgelés ou non.

3.1. [Produits alimentaires](#)

3.1.1. [Caractéristiques des Produits](#)

Vous pouvez vous informer sur les caractéristiques essentielles des Produits (prix, poids, ingrédients et allergènes, mode d'emploi, informations nutritionnelles...), notamment sur les emballages des Produits ou sur la fiche de chacun des Produits disponible sur le Site, avant de passer une Commande ou de faire un Achat.

Nous pouvons modifier et adapter les caractéristiques des Produits à tout moment. C'est pourquoi nous vous recommandons de vérifier ces informations figurant sur l'emballage du Produit ou sur la fiche du Produit avant chaque Commande ou Achat, notamment en cas d'allergies et d'intolérances alimentaires.

Aussi, vous pouvez retrouver sur l'emballage ou la fiche de chacun de nos Produits les informations relatives aux conditions dans lesquelles le Produit doit être conservé (lieu, durée et température) et préparé (modes de préparation), conditions que vous devez respecter afin de garantir la qualité et la sécurité du Produit.

3.1.2. [Produits à poids variable](#)

Le prix des produits à poids variable dépend du poids de l'article et est en conséquence susceptible de varier légèrement selon l'approvisionnement disponible au moment de l'Achat ou de la préparation de la Commande.

En cas de paiement par carte bancaire, le prix de vente facturé tiendra compte de cette variation de quantité et correspondra au poids du produit effectivement acheté et/ou livré.

En cas de paiement sur le Site, le prix de vente facturé pourra ne pas correspondre au poids du produit effectivement livré.

A l'issue de la préparation de votre Commande, un e-mail de confirmation de la livraison vous sera adressé et vous indiquera précisément le prix qui vous sera facturé et/ou remboursé le cas échéant.

En Magasin, le prix précis du produit est affiché sur l'emballage de ce produit.

[3.2. Produits non alimentaires](#)

En fonction de la typologie du Magasin, Picard Surgelés peut vous proposer des produits non alimentaires (glacière, sac en coton, divers accessoires de cuisine...) vendus sous marque appartenant à Picard Surgelés ou non.

[3.3. Boissons alcoolisées](#)

En application de l'article L 3342-1 du Code de la santé publique interdisant la vente d'alcool aux mineurs de moins de dix-huit (18) ans, le Client s'engage à avoir 18 ans révolus en validant sa Commande ou en effectuant un Achat.

Nous nous réservons le droit de demander à tout Client la copie d'une pièce d'identité valide qui permettra de confirmer sa majorité. Le défaut de présentation d'une pièce d'identité valide entraînera l'annulation de la Commande par Picard Surgelés.

[3.4. Photographies des Produits](#)

Les photographies des Produits, quel que soit le support de communication, sont non contractuelles. Elles sont uniquement indicatives et peuvent suggérer une présentation d'un Produit.

En tout état de cause, ces photographies n'engagent pas notre responsabilité.

[3.5. Disponibilité des Produits](#)

De manière générale, nous faisons nos meilleurs efforts pour que les Produits soient disponibles en quantité suffisante. Toutefois, il est possible que certains Produits se retrouvent en rupture de stock.

En cas d'indisponibilité d'un Produit, vous êtes informé directement en Magasin, sur le Site ou dans votre message de confirmation de Commande et/ou par le téléconseiller Picard Surgelés pour toute commande par téléphone.

Nous attirons votre attention sur le fait que les gammes de Produits et les services proposés en Magasin peuvent varier d'un Magasin à l'autre.

Il est précisé que nous définissons seuls la politique de commercialisation et promotionnelle des Produits (choix des points de vente, présentation, tarification...) dans les Magasins et sur le Site.

3.6. Promotions

Les promotions proposées en Magasin peuvent être différentes d'un Magasin à l'autre, notamment pour les magasins à enseigne « Picard » ou « Picard Les Surgelés » exploités en franchise.

Les promotions peuvent également être différentes en Magasin et sur le Site.

Les promotions sont valables dans la limite des stocks disponibles et selon disponibilité d'approvisionnement des Produits.

4. Vente en Magasin

Les prix affichés en Magasin sont exprimés en euro, toutes taxes comprises.

Les prix affichés en Magasin peuvent être différents d'un Magasin à l'autre.

Le règlement des Produits achetés en Magasin se fait :

- En espèces ;
- Par carte bancaire pour un montant minimum d'un (1) euro ;
- Par chèque, uniquement dans certains Magasins, selon les dispositions précisées lors de votre passage en caisse ;
- Par la carte 'Picard pay'.

En fonction de la typologie des Produits achetés, le règlement peut également se faire par titres-restaurant dans la limite de vingt-cinq (25) euros. Si le montant du titre-restaurant est supérieur à la valeur de l'Achat, la monnaie ne vous sera pas rendue et il ne vous sera pas accordé d'avoir.

Par ailleurs, Picard Surgelés se réserve le droit de vous demander un arrondi en caisse que vous pouvez refuser.

5. Vente à distance

5.1. Modalités de passation et d'annulation de Commande sur le Site

5.1.1. Création d'un Compte Client

Le service de commande sur Site est réservé aux Clients disposant d'un Compte Client.

Vous reconnaissez que les informations fournies sont exactes et actuelles. Vous vous engagez à effectuer toutes les modifications nécessaires pour les maintenir à jour afin que nous puissions traiter votre Commande.

Pour toute Commande, vous devez fournir l'ensemble des informations nécessaires au traitement de votre Commande telles que votre identité, vos coordonnées postales et votre adresse e-mail.

Les informations demandées suivies d'un astérisque doivent obligatoirement être renseignées. Pour créer un Compte Client et commander, vous devez être une personne physique majeure disposant de

la pleine capacité juridique. Les actes effectués par les mineurs devront être réalisés sous la responsabilité et le contrôle du titulaire de l'autorité parentale.

Vous reconnaissez que les informations fournies sont exactes et actuelles. Vous vous engagez à effectuer toutes les modifications nécessaires pour les maintenir à jour afin que nous puissions traiter votre Commande.

Pour valider la création de votre Compte Client, vous recevrez un e-mail de confirmation contenant un lien hypertexte vous permettant d'activer votre compte.

Vous reconnaissez que vous ne pourrez être titulaire que d'un seul compte actif.

Vous accéderez à votre Compte Client à l'aide d'un mot de passe et d'un identifiant, constitué de l'adresse e-mail utilisée pour la création du Compte Client, qui seront confidentiels, personnels, incessibles et intransmissibles.

Vous vous engagez à utiliser votre Compte Client conformément aux CGV et aux CGU, et le cas échéant, aux conditions générales d'utilisation du programme de fidélité. Nous pouvons suspendre ou supprimer votre Compte Client en cas de violation des CGU et/ou des CGV et/ou, le cas échéant, des conditions générales d'utilisation du programme de fidélité.

Vous êtes seul responsable de tout usage qui pourrait être fait de vos identifiant et mot de passe de votre Compte Client, et seul garant de leur confidentialité, ainsi que de toute utilisation de votre Compte Client.

Nous ne pourrions en aucun cas être tenue responsable de toute perte ou tout dommage résultant d'un non-respect de vos obligations.

Vous vous engagez à nous informer immédiatement de toute utilisation non autorisée de votre Compte Client, et de toute atteinte à la confidentialité et à la sécurité de vos moyens d'identification.

Si nous avons des motifs légitimes de penser que la sécurité de votre Compte Client et/ou du Site est violée ou que celui-ci est mal utilisé, nous pourrions procéder à la suspension temporaire de votre Compte Client afin notamment de préserver l'intégrité du Site et des données y afférant et exiger la modification de vos moyens d'identification.

[5.1.2. Passation de Commande](#)

Pour passer une Commande, vous devez suivre les étapes suivantes sur le Site :

- Sélection du pays, du code postal et de la ville de livraison et/ou de retrait de la Commande ;
- Choix du mode de livraison (livraison à domicile ou retrait en Magasin selon la disponibilité des services) ;
- Sélection du Magasin (uniquement pour le retrait en magasin), en ce compris les magasins exploités sous franchise ;
- Choix du créneau de livraison ou retrait parmi les créneaux disponibles pour vous ;
- Sélection des Produits que vous souhaitez commander ;
- Vérification du détail de votre Commande, et de son prix total, et correction d'éventuelles erreurs ou complément de commandes ;

- Vérification ou indication de l'adresse de livraison (livraison à domicile ou magasin choisi pour le retrait en Magasin) ;
- Vérification du créneau choisi ;
- Vérification ou indication de l'adresse de facturation ;
- Consultation et validation des CGV ;
- Paiement de la Commande en suivant les indications et les instructions fournies sur le Site, le cas échéant.

Au terme du processus de commande, nous vous adressons un e-mail de confirmation de Commande reprenant les Conditions Particulières.

[5.1.3. Prix et paiement](#)

Les prix mentionnés sur le Site sont exprimés en Euro, toutes taxes comprises.

Le prix qui vous est facturé est le prix indiqué sur l'e-mail de confirmation de la livraison ou l'email de confirmation de Commande que nous vous adressons.

Le règlement des Produits commandés sur le Site se fait :

- Pour les livraisons à domicile :
 - En France (hors Corse), par carte bancaire, le paiement étant débité à l'expédition de la Commande ou par Picard pay, le paiement étant débité à la Commande ;
 - En Belgique : par carte bancaire, le paiement étant débité à l'expédition de la Commande ou en espèces. Il est précisé que les espèces seront remises au livreur au moment de la livraison ;
 - En Espagne : par carte bancaire, le paiement étant débité à l'expédition de la Commande, ou en espèces. Il est précisé que les espèces seront remises au livreur au moment de la livraison.

Les chèques ne sont pas acceptés pour les livraisons à domicile.

- Pour les retraits des Commandes en Magasin ; selon le Magasin choisi pour le retrait :
 - Par carte bancaire sur le Site au moment de la Commande le paiement étant débité à la préparation de la Commande,
 - Par Picard pay, sur le Site au moment de la Commande, le paiement étant débité à la Commande ; ou,
 - En Magasin (et les magasins exploités sous franchise), par carte bancaire, par chèque ou en espèce, au moment du retrait des Produits commandés.

Pour les besoins du paiement sur le Site, les coordonnées bancaires sont collectées et conservées par notre prestataire en matière de paiement certifié. Notre prestataire est certifiée PCI-DSS. Cette norme est un standard de sécurité international dont les objectifs sont d'assurer la confidentialité et l'intégrité des données des porteurs de cartes, et ainsi de sécuriser la protection des données cartes et de transaction.

[5.1.4. Confirmation de Commande](#)

Une confirmation de la Commande est envoyée par e-mail.

[5.1.5. Annulation de Commande par le Client](#)

Toute annulation de Commande devra se faire par téléphone auprès du Service Information Consommateur de Picard Surgelés, au minimum 3 heures avant l'heure prévue de livraison ou de retrait et ce, pour quelque raison que ce soit hormis un cas de force majeure.

[5.1.6. Annulation de Commande par Picard Surgelés](#)

Nous pouvons annuler, de plein droit et sans préavis, la Commande en cas de défaut de paiement, de paiement frauduleux et/ou de tentative de fraude.

[5.2. Modalités de passation et d'annulation de Commande réalisées par téléphone](#)

[5.2.1. Création d'un Compte Client](#)

Pour toute Commande réalisée par téléphone, le Compte Client est créé par l'un de nos téléconseillers.

Pour toute Commande, vous devez fournir l'ensemble des informations nécessaires au traitement de votre Commande telles que votre identité, vos coordonnées postales et vos coordonnées téléphoniques.

Vous devez disposer de la majorité civile révolue soit 18 ans révolus, à défaut, aucun Compte Client ne pourra être créé.

Vous vous engagez à utiliser votre Compte Client conformément aux CGV et aux CGU, et le cas échéant, aux conditions générales d'utilisation du programme de fidélité. Nous pouvons suspendre ou supprimer votre Compte Client en cas de violation des CGU et/ou des CGV et/ou, le cas échéant, des conditions générales d'utilisation du programme de fidélité.

[5.2.2. Passation de Commande réalisée par téléphone](#)

Vous pouvez contacter le 09 70 82 11 00 (numéro non surtaxé) pour la France, ou le +33 1 64 45 14 02 (numéro non surtaxé) pour la Belgique, et Barcelone, du lundi au samedi de 8h à 20h.

[5.2.3. Prix et paiement](#)

Le règlement des Produits commandés par téléphone se fait par téléphone, par carte bancaire, directement auprès de nos téléconseillers.

[5.2.4. Confirmation de Commande](#)

Une facture acquittée et récapitulative de votre Commande est jointe à la livraison.

[5.2.5. Annulation de Commande réalisée par téléphone par le Client](#)

Toute annulation de Commande devra se faire par téléphone auprès du numéro suivant 09 70 82 11 00 (numéro non surtaxé), au minimum 48 heures avant l'heure prévue de livraison et ce, pour quelque raison que ce soit hormis un cas de force majeure. Le Client ne pourra pas modifier sa commande.

[5.2.6. Annulation de Commande réalisée par téléphone par Picard Surgelés](#)

Nous pouvons annuler, de plein droit et sans préavis, la Commande en cas de défaut de paiement, de paiement frauduleux et/ou de tentative de fraude.

6. [Livraison](#)

6.1. [Conditions de livraison à domicile ou de retrait en Magasin](#)

Les zones de livraison à domicile et/ou de retrait en Magasin (y compris les magasins exploités sous franchise) sont limitées à une zone de desserte.

- Le service de livraison à domicile est accessible :
 - pour les commandes passées sur le Site, et proposé uniquement pour une livraison à domicile dans les localités desservies en France métropolitaine et en Belgique.
 - pour les commandes passées par téléphone, et proposé uniquement pour une livraison à domicile dans les localités desservies en France métropolitaine.

Ce service n'est pas proposé pour les Magasins situés en Corse.

- Le service de retrait des commandes en Magasin est accessible exclusivement pour les commandes passées sur le Site, et proposé uniquement pour un retrait dans les Magasins participants en France métropolitaine (Corse comprise), en Belgique et au Luxembourg.

Nous n'acceptons pas de Commande en dehors de ces zones.

Avant la passation de votre Commande sur le Site, vous pouvez vérifier à partir du Site si l'adresse choisie pour la livraison et/ou le retrait de votre Commande est desservi par le service de livraison à domicile et/ou de retrait en Magasin.

Pour toute commande par téléphone, le téléconseiller Picard Surgelés vous indiquera si l'adresse de livraison choisie est desservie par le service de livraison à domicile et/ou de retrait en Magasin.

Une participation forfaitaire aux frais de livraison à domicile d'un montant de 5 € pour la France et de 6 € pour la Belgique et l'Espagne sera facturée à chaque livraison, avec un minimum de commande de 20 €.

Les frais de retrait en Magasin sont gratuits, avec un minimum de commande de 20 €.

6.2. [Livraison à domicile](#)

Les lieux, date et plage horaire de livraison des Produits sont choisis par vous lors de votre Commande, en fonction des différentes possibilités que nous proposons. Vous vous engagez à réceptionner les Produits à l'adresse de livraison que vous avez indiquée, aux jour et plage horaire que vous avez choisis en fonction des différentes possibilités que nous proposons.

Les Produits sont livrés surgelés ou congelés.

Vous devez pouvoir fournir la preuve de votre identité et le numéro de Commande (figurant sur l'e-mail de confirmation ou communiqué par le téléconseiller Picard Surgelés pour toute Commande par téléphone). Si vous êtes dans l'impossibilité de réceptionner vous-même la Commande, vous devrez mandater, pour vous représenter, un tiers muni d'un pouvoir à cet effet et de la photocopie de votre carte d'identité.

En l'absence de tout destinataire, un avis de passage est laissé à l'adresse de livraison. Cet avis de passage contient le numéro de téléphone que vous devez composer pour refixer un nouveau rendez-vous. A défaut, nous reprendrons contact avec vous pour fixer un nouveau rendez-vous. Vous aurez la possibilité de demander une nouvelle livraison au lieu, date et plage horaire que vous aurez choisis, en fonction des différentes possibilités que nous proposons.

Vous vous engagez également à signer le bon d'emargement présenté par notre livreur, bon sur lequel vous pourrez porter toute remarque vous paraissant nécessaire.

Aucune demande de remise des Produits ne pourra être honorée à défaut de justificatif d'identité et de règlement.

Par la signature du bon d'emargement, vous reconnaissez avoir reçu le nombre de colis porté sur ce dernier. Dans le cas où un ou des colis seraient manquants ou endommagés, vous devrez le signaler au livreur qui prendra contact avec nous pour rechercher une solution. Vous pouvez également, pour obtenir plus d'informations, prendre contact par téléphone au 0 820 16 00 39 (0.12 € la minute + prix d'un appel) pour la France, ou le +331 64 45 14 02 (numéro non surtaxé) pour la Belgique et Barcelone, du lundi au samedi de 8h à 20 h.

Si vous constatez que des Produits sont abîmés, vous devez le signaler sous 48 heures soit par e-mail à : client@picard.fr, dans la rubrique Mon compte, Mes Commandes, soit en appelant le 0 820 16 00 39 (0.12 € la minute + prix d'un appel) pour la France, ou le +331 64 45 14 02 (numéro non surtaxé) pour la Belgique et Barcelone, du lundi au samedi de 8h à 20 h.

Un avoir ou un remboursement directement sur votre compte bancaire ou votre Picard pay en fonction du moyen de paiement initial sera possible.

6.3. [Retrait de Commande en Magasin](#)

Les lieux, date et plage horaire de mise à disposition des Produits en Magasin sont choisis par vous lors de votre Commande, en fonction des différentes possibilités que nous proposons sur le Site.

Les Produits sont remis surgelés ou congelés.

Vous vous engagez à venir chercher les Produits à l'adresse de retrait choisie et aux jour et plage horaire que vous avez choisis. Si vous ne venez pas récupérer vos Produits aux jours et horaires choisis, votre Commande ne sera plus disponible à la fin du jour suivant (suivant les jours d'ouverture du Magasin). Dans ce cas, vous perdrez le bénéfice de votre Commande et vous serez remboursé.

Lors de votre présentation en Magasin, vous devez pouvoir fournir la preuve de votre identité et le numéro de Commande (figurant sur l'e-mail de confirmation de la Commande). Si vous êtes dans l'impossibilité de venir récupérer vous-même la Commande, vous devrez mandater, pour vous représenter, un tiers muni d'un pouvoir à cet effet et de la photocopie de votre carte d'identité.

Aucune remise des Produits ne pourra être honorée à défaut de justificatif d'identité et de règlement.

Vous vous engagez à signer la facture présentée par le Responsable de Magasin de Picard Surgelés, facture sur lequel vous pourrez apporter toute remarque vous paraissant nécessaire. Un deuxième exemplaire de la facture vous sera remis avec les Produits.

Par la signature de la facture, vous reconnaissez avoir reçu le nombre de colis porté sur ce dernier.

Dans le cas où un ou des Produits seraient manquants ou endommagés, vous devrez le signaler sur la facture qui est remise au Responsable de Magasin. Un avoir ou un remboursement directement sur votre compte bancaire ou votre Picard pay en fonction du moyen de paiement initial sera possible.

7. [Réserve de propriété](#)

Picard Surgelés conserve la propriété des Produits jusqu'au paiement intégral et au parfait encaissement du prix par Picard Surgelés, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits ou la date d'Achat desdits Produits. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client, dès la livraison ou l'Achat, des risques de perte et de détérioration des Produits vendus ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

8. [Vente hors réseaux](#)

Les Produits ne peuvent pas être commercialisés hors du réseau de distribution de Picard Surgelés directement à des consommateurs ou à des distributeurs non agréés, notamment pour des raisons de suivi des conditions de conservation et d'hygiène alimentaire. Par conséquent, toute revente des Produits, de manière directe ou indirecte, à titre gratuit ou onéreux, est prohibée.

9. [Convention de preuve](#)

9.1. [Preuve](#)

Les systèmes d'enregistrement automatique du Site sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date de la Commande.

Le ticket de caisse émis pour tout Achat en Magasin est considéré comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date de l'Achat.

9.2. [Ticket dématérialisé](#)

Par défaut, les tickets de carte bancaire et de caisse ne font plus l'objet d'une impression au Client.

Au moment de votre passage en caisse, vous pouvez demander directement en Magasin :

- L'impression de votre ticket de carte bancaire et/ou de votre ticket de caisse, et/ou
- À recevoir votre ticket de carte bancaire et/ou votre ticket de caisse par e-mail, sous forme dématérialisée, directement sur votre adresse e-mail renseignée directement auprès du Magasin et/ou dans votre Compte Client.

Pour plus d'informations sur la protection de vos données personnelles par Picard Surgelés, veuillez consulter notre Politique de Confidentialité [\[LIEN\]](#).

10. [Délai de rétractation](#)

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation et s'agissant des produits surgelés ne pouvant pas, par leur nature, être réexpédiés ou étant susceptibles de se détériorer rapidement, vous ne disposez pas d'un délai de rétractation prévu pour les achats à distance de produits surgelés. Les produits surgelés ne seront ni repris, ni échangés, ni remboursés.

Pour les autres produits, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours francs à compter de la réception de la Commande, pour nous retourner tout produit pour remboursement, sans justification

de motif, ni pénalité. A compter de votre demande de rétractation, vous bénéficiez d'un délai de 14 jours pour nous retourner votre produit. Les frais de retour seront à votre charge exclusive. Nous vous invitons à consulter les conditions générales spécifiques de ces produits.

Ce délai de rétractation ne s'applique pas pour les Achats en Magasin.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez renseigner le formulaire de rétractation ci-dessous reproduit et le transmettre à notre Service Information Consommateur aux coordonnées indiquées à l'article « Service Information Consommateur ». Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation par téléphone au 09 70 82 11 00 pour la France (appel non surtaxé), au +33 (0) 9 70 82 11 00 pour les autres pays (appel non surtaxé), du lundi au samedi de 9h à 19h.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre Commande.)

A l'attention de Picard Surgelés, 1, route Militaire - 77300 Fontainebleau,

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du produit ci-dessous :

Commandée le (*) /reçue le (*) :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

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

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Nous ne pourrions pas toujours organiser avec vous le passage d'un livreur à votre domicile pour reprendre le ou les produits concernés. Si possible, vous pourrez néanmoins choisir de renvoyer les Produits objets de la rétractation par le moyen de votre choix si celui-ci garantit un niveau de protection et de conservation desdits Produits adéquat et équivalent au niveau de la livraison initiale. Vous serez ensuite remboursé de votre achat, à votre choix, soit par un avoir du montant du ou des produits sur votre prochaine Commande, soit par un chèque du montant du ou des produits dans un délai maximum de 14 jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé, sous réserve que les produits retournés soient dans leur emballage d'origine, complets, en parfait état et accompagnés de la facture d'achat.

[11. Reprise des Produits en Magasin](#)

Nous ne reprenons pas les Produits (achetés en Magasin et/ou sur le Site) en Magasin, notamment du fait de la nature surgelés de la majorité de nos produits. A ce titre, les Produits ne seront ni repris, ni échangés, ni remboursés en Magasin.

Picard Surgelés est garant de la conformité des Produits vendus. Vous bénéficiez de la garantie légale des vices cachés, et de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 à L. 217-14 du Code de la consommation sur les Produits vendus.

La garantie légale de conformité vous permet :

- De choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- De bénéficier d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit concerné pour agir vis-à-vis de Picard Surgelés ;

De plus, vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du Produit concerné.

La garantie légale des vices cachés vous permet de solliciter soit la résolution de la vente, soit une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Au titre de ces garanties, Picard Surgelés s'engage à vous rembourser les produits défectueux ou ne correspondant pas à sa Commande.

Nous garantissons le respect de la chaîne du froid jusqu'à l'Achat en Magasin, jusqu'à la livraison des Produits ou jusqu'au retrait des Produits en Magasin. A compter de l'Achat en magasin, de la livraison ou du retrait en Magasin, il vous appartient de veiller aux conditions de conservation des Produits.

Le Client est seul responsable du choix des Produits, de leur conservation et de leur utilisation.

Il est aussi rappelé que la vente d'alcool à des mineurs est strictement interdite.

12. [Service Information Consommateur](#)

Pour toute question relative aux **Produits**, vous pouvez adresser un e-mail à : client@picard.fr ou un courrier à Picard Surgelés, Service Information Consommateur, 1 Route Militaire - 77300 Fontainebleau, France, ou téléphoner au 09 70 82 11 00 pour la France (appel non surtaxé), au +33 (0) 9 70 82 11 00 pour les autres pays (appel non surtaxé), du lundi au samedi de 9h à 19h.

Pour toute question relative à une **Commande** en cours ou pour obtenir plus d'informations sur votre Commande ou livraison, vous pouvez prendre contact par téléphone au 09 70 82 11 00 (numéro non surtaxé) du lundi au samedi de 8h à 20h pour la France, ou +32(0)2 354 99 09 (numéro non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 18h pour la Belgique et le Luxembourg

13. [Modification des CGV](#)

Picard Surgelés se réserve la faculté de modifier les CGV. En cas de modification, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de passation de l'Achat ou de la Commande.

14. [Médiation des litiges de consommation](#)

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », vous avez le droit de recourir au service de médiation proposé par Picard Surgelés. Le médiateur droit de la consommation ainsi proposé est le médiateur de la FCD (Fédération du Commerce et de la Distribution).

Ce dispositif de médiation peut être joint par :

- voie électronique : <https://mediateur.fcd.fr/>

- ou par voie postale : FCD – 12, rue Euler - 75008 PARIS

Conformément à l'article L. 612-2 du Code de la consommation, vous devez justifier avoir tenté de résoudre préalablement son litige directement auprès du Service Information Consommateur de Picard Surgelés, par une réclamation portée par courrier ou courrier électronique selon les modalités définies à l'article Service Information Consommateur.

Conformément au Règlement (UE) N°524/2013, Picard Surgelés vous informe de l'existence d'une plateforme européenne de règlement des litiges en ligne entre e-commerçants et consommateurs accessible au lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

15. [Résolution des litiges pour les Clients professionnels](#)

Pour les clients professionnels, toutes les contestations se rapportant au présent Contrat et/ou aux Achats et/ou aux Commandes, et qui ne pourraient être réglées à l'amiable, seront soumises au Tribunal de Commerce de Paris, qui sera seul compétent.

16. [Loi applicable](#)

Le Contrat est soumis à la loi française.

17. [Archives](#)

Consulter l'archive des [CGV Picard Surgelés en vigueur au 04 06 2021](#)

Consulter l'archive des [CGV-Picard-Surgelés en vigueur au 21 01 2021](#)

Consulter l'archive des [CGV Picard Surgelés en vigueur au 16 11 2020](#)

Consulter l'archive des [CGV Picard Surgelés en vigueur au 15 06 2020](#)

Consulter l'archive des CGV Picard Surgelés en vigueur au 30 09 2022[LIEN].