

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Dernière mise à jour : 05/09/2024

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») définissent les conditions de la vente des produits proposés par Picard au Client en Magasin, par vente à distance sur le Site et par téléphone, en France métropolitaine, en Belgique, au Luxembourg et en Espagne.

Dans le cadre de l'achat en ligne de la carte Picard Pay, les présentes CGV ne sont pas applicables. Veuillez lire nos « Conditions Générales d'Utilisation et de vente Picard Pay », disponibles à l'adresse [<https://www.picard.fr/CGU-Picard-pay.html>].

Les prix, offres, produits et services proposés et disponibles dépendent de la localisation des Magasins et/ou des lieux de livraison et de récupération des Commandes.

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

Table des matières

- **1. Définitions**
- **2. Acceptation des Conditions Générales de Vente**
- **3. Produits proposés à la vente**
 - 3.1. Produits alimentaires
 - 3.1.1. Caractéristiques des Produits
 - 3.1.2. Produits à poids variable
 - 3.2. Produits non alimentaires
 - 3.3. Boissons alcoolisées
 - 3.4. Photographies des Produits
 - 3.5. Disponibilité des Produits
 - 3.6. Prix et promotions
- **4. Vente en Magasin**
- **5. Vente à distance**
 - 5.1. Zones de livraison à domicile ou de retrait en Magasin
 - 5.2. Frais de livraison et de retrait
 - 5.3. Modalités de passation de Commande sur le Site
 - 5.3.1. Création d'un Compte Picard sur le Site
 - 5.3.2. Passation de Commande sur le Site
 - 5.3.3. Prix et paiement des Commandes sur le Site
 - 5.3.4. Confirmation de Commande sur le Site
 - 5.3.5. Annulation de Commande passée sur le Site par le Client

- [5.3.6. Annulation de Commande passée sur le Site par Picard](#)
- [5.4. Modalités de passation de Commande par téléphone](#)
 - [5.4.1. Passation de Commande par téléphone](#)
 - [5.4.2. Création d'un Compte Picard par téléphone](#)
 - [5.4.3. Prix et paiement par téléphone](#)
 - [5.4.4. Confirmation de Commande par téléphone](#)
 - [5.4.5. Annulation de Commande réalisée par téléphone par le Client](#)
 - [5.4.6. Annulation de Commande réalisée par téléphone par Picard](#)
- [5.5. Droit de rétractation](#)
- [5.6. Modalités de livraison à domicile et retrait en magasin](#)
 - [5.6.1. Modalités de livraison à domicile](#)
 - [5.6.2. Modalités de retrait de Commande en Magasin](#)
- [6. Réserve de propriété](#)
- [7. Vente hors réseaux](#)
- [8. Convention de preuve](#)
 - [8.1. Preuve](#)
 - [8.2. Ticket dématérialisé](#)
- [9. Garanties légales](#)
 - [9.1. Garantie légale de conformité](#)
 - [9.2. Garantie légale des vices cachés](#)
- [10. Service Information Consommateur](#)
- [11. Modification des CGV](#)
- [12. Médiation des litiges de consommation](#)
- [13. Résolution des litiges pour les Clients professionnels](#)
- [14. Loi applicable](#)
- [15. Archives](#)

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 et tout achat ou toute commande passé sur le Site 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 Picard** » : compte utilisateur personnel nécessaire pour passer Commande sur le Site ou par téléphone ;

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

- 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...
- Par téléphone : documentation (affiches de toute nature, pancartage, catalogue, magazine, ...), facture...

« **Contrat** » : le contrat formé entre le Client et Picard Surgelés, ou le cas échéant Picard Belgique - België ou Picard Luxembourg, 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, en Belgique et au Luxembourg, hors réseau de franchise ;

« **Picard Belgique - België** » : société anonyme de droit belge, enregistrée à la BCE sous le numéro 0843 804 780 et dont le siège social est situé Avenue Louise 523, à Bruxelles (1050), Belgique,

« **Picard Luxembourg** » : société anonyme de droit luxembourgeois, inscrite au RCS du Luxembourg sous le numéro B189113 et dont le siège est situé 6 rue Eugène Ruppert, à Luxembourg (2453),

« **Picard Surgelés** » : société par actions simplifiée au capital de 2.485.858 euros, enregistrée au Registre du Commerce de Melun sous le numéro 784 939 688 et dont le siège social est situé 1 Route Militaire, à Fontainebleau (77300), France,

« **Produit** » : tout produit proposé à la vente par Picard Surgelés, ou le cas échéant Picard Belgique - België ou Picard Luxembourg, en Magasin, sur le Site ou par téléphone, sous marque appartenant à Picard Surgelés ou non ;

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

2. Acceptation des Conditions Générales de Vente

VOUS RECONNAISSEZ ACCEPTER LES PRESENTES CGV SANS RESERVE AU MOMENT DE TOUTE COMMANDE OU DE TOUT ACHAT.

Les présentes CGV pourront être complétées par des Conditions Particulières.

Sont exclus du présent Contrat, toute Commande ou tous Achats réalisés auprès d'autres circuits de distribution, notamment auprès des opérateurs de plateforme en ligne, des distributeurs automatiques et/ou des sociétés affiliés.

Sur le Site, les contrats sont exclusivement rédigés et conclus en français, ce que le Client accepte.

3. Produits proposés à la vente

Les Produits proposés à la vente sont des produits alimentaires (notamment surgelés, congelés ou secs) et des produits non alimentaires. En fonction du canal de distribution, tous les Produits ne sont pas proposés à la vente.

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...) en particulier 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 même du Produit et/ou sur la fiche du Produit sur le Site avant chaque Commande ou Achat, notamment en cas d'allergies et d'intolérances alimentaires.

Vous pouvez également 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 la préparation de la Commande ou de l'Achat.

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 commande sur le Site ou par téléphone, le prix de la Commande 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

Les produits non alimentaires sont proposés à la vente en Magasin en France, Belgique et Luxembourg.

Ils sont également proposés à la vente en service de retrait des commandes en Magasin en France métropolitaine (Corse comprise).

3.3. Boissons

Les boissons et en particulier les boissons alcoolisées sont proposées à la vente en Magasin en France, Belgique et Luxembourg.

Elles sont également proposées à la vente en service de retrait des commandes en Magasin en France métropolitaine (Corse comprise).

En application de la réglementation applicable à la vente d'alcool, le Client s'engage à avoir l'âge légal en validant sa Commande ou en effectuant un Achat.

IL EST RAPPELE QUE LA VENTE D'ALCOOL EN DESSOUS DE L'AGE LEGAL EST STRICTEMENT INTERDITE.

Vous devrez confirmer, sous votre seule responsabilité, avoir l'âge légal à la date de passation de la Commande en cochant la case prévue à cet effet lors de la validation de votre panier.

Nous nous réservons le droit de demander à tout Client la copie d'une pièce d'identité valide qui permettra de confirmer l'âge légal. Nous nous réservons le droit de refuser et/ou d'annuler la Commande et/ou l'Achat en cas de défaut de présentation d'une pièce d'identité valide. .

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 du 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 en Magasin et sur le Site. Toutefois, il est possible que certains Produits se retrouvent en rupture de stock.

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

Nous attirons votre attention sur le fait que :

- les gammes de Produits disponibles et les services proposés peuvent varier d'un Magasin à l'autre.
- les gammes de Produits proposées et/ou disponibles peuvent varier entre les Magasins et le Site.
- Les services proposés sur le Site peuvent varier en fonction de la localisation du lieu choisi de livraison et/ou de récupération de Commande, et également en fonction des Produits concernés.

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. Prix et promotions

Les prix des Produits et les promotions, ainsi que les services associés, proposés en France métropolitaine, en Belgique ou au Luxembourg peuvent être différents.

Les prix des Produits et les promotions, ainsi que les services associés, peuvent également être différents :

- en Magasin, sur le Site ou par téléphone en fonction de la localisation du lieu choisi de livraison et/ou de récupération de Commande,
- d'un Magasin à l'autre, notamment pour les magasins à enseigne « Picard » ou « Picard Les Surgelés » exploités en franchise.

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

4. Vente en Magasin

Les Magasins sont exploités :

- en France métropolitaine par la société Picard Surgelés (hors magasins franchisés),
- en Belgique par la société Picard Belgique - België,
- au Luxembourg par la société Picard Luxembourg.

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

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 se réserve le droit de vous demander un arrondi en caisse que vous pouvez refuser.

5. Vente à distance

5.1. Zones 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 aux zones de dessertes suivantes :

- **Pour toute Commande passée sur le Site,**
 - Le service de livraison à domicile est disponible uniquement pour une livraison à domicile dans les localités desservies en **France métropolitaine (hors Corse), en Belgique et en Espagne,**
 - Le service de retrait des commandes en Magasin est disponible uniquement pour un retrait dans les Magasins participants en **France métropolitaine (Corse comprise), en Belgique et au Luxembourg.**
- **Pour toute Commande passée par téléphone,**
 - Le service de livraison à domicile est disponible uniquement pour une livraison à domicile dans les localités desservies en **France métropolitaine (hors Corse) et en Espagne,**
 - Le service de retrait des commandes en Magasin n'est **pas disponible.**

Nous n'acceptons pas de Commande en dehors de ces zones qui sont susceptibles d'évoluer.

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 vous indiquera si l'adresse de livraison choisie est desservie par le service de livraison à domicile et/ou de retrait en Magasin.

5.2. Frais de livraison et de retrait

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 €.

5.3. Modalités de passation de Commande sur le Site

Le Site est exploité par Picard Surgelés.

Pour toute commande avec retrait en Magasin, la vente des Produits est effectuée respectivement par la société Picard Belgique - België et la société Picard Luxembourg directement en Magasin au moment du retrait des Produits.

5.3.1. Création d'un Compte Picard sur le Site

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

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

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

Vous vous engagez à utiliser votre Compte Picard 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 Picard 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 identifiants et mot de passe de votre Compte Picard, et seul garant de leur confidentialité, ainsi que de toute utilisation de votre Compte Picard.

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

5.3.2. Passation de Commande sur le Site

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.

5.3.3. Prix et paiement des Commandes sur le Site

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 que nous vous adressons.

Le règlement des Produits commandés sur le Site se fait :

- Pour les livraisons à domicile :
 - En France métropolitaine (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 ;
 - En Espagne : par carte bancaire, le paiement étant débité à l'expédition de la Commande.

Ni chèques, ni espèces ne sont acceptés pour les livraisons à domicile.

- Pour les retraits des Commandes en Magasin :
 - En France métropolitaine, hors magasins exploités sous franchise et hors Corse : par carte bancaire sur le Site au moment de la Commande le paiement étant débité à la préparation de la Commande ou par Picard Pay, le paiement étant débité à la Commande ;
 - En France métropolitaine pour les magasins exploités sous franchise et hors Corse: en magasin par carte bancaire, par chèque ou en espèce, au moment du retrait des Produits commandés.
 - En corse: par carte bancaire sur le Site au moment de la Commande le paiement étant débité à la préparation de la Commande,
 - En Belgique et au Luxembourg :
 - par carte bancaire sur le Site au moment de la Commande le paiement étant débité à la préparation de la Commande,
 - en Magasin, 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.

5.3.4. Confirmation de Commande sur le Site

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

5.3.5. Annulation de Commande passée sur le Site par le Client

Toute annulation de Commande devra se faire par téléphone auprès du Service Information Consommateur de Picard, 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.

5.3.6. Annulation de Commande passée sur le Site par Picard

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.

5.4. Modalités de passation de Commande par téléphone

La vente par téléphone est exploitée par Picard Surgelés, et possible uniquement pour des livraisons prévues en France métropolitaine.

5.4.1. Passation de Commande par téléphone

Pour toute Commande à réaliser par téléphone, vous pouvez nous joindre au numéro suivant (appel non surtaxé) lundi au samedi de 8h00 à 20h00 :

+33 9 70 82 11 00

5.4.2. Création d'un Compte Picard par téléphone

Pour toute Commande réalisée par téléphone, le Compte Picard 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 Picard ne pourra être créé.

Vous vous engagez à utiliser votre Compte Picard 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 Picard en cas de violation des CGU et/ou des CGV et/ou, le cas échéant, des conditions générales d'utilisation du programme de fidélité.

5.4.3. Prix et paiement par téléphone

Le règlement des Produits commandés par téléphone se fait par téléphone, par carte bancaire, directement auprès de nos téléconseillers au moment de la prise de Commande.

5.4.4. Confirmation de Commande par téléphone

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

5.4.5. Annulation de Commande réalisée par téléphone par le Client

Toute annulation de Commande devra se faire par téléphone au minimum 48 heures avant l'heure prévue de livraison et ce, pour quelque raison que ce soit, hormis un cas de force majeure. Passé ce délai, le Client ne pourra plus modifier sa commande.

5.4.6. Annulation de Commande réalisée par téléphone par Picard

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.

5.5. Droit de rétractation

La rétractation ne s'applique pas pour les Achats en Magasin.

Les produits surgelés ne pouvant pas, par leur nature, être réexpédiés ou étant susceptibles de se détériorer rapidement, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation. Les produits surgelés ne seront ni repris, ni échangés, ni remboursés.

Pour les autres Produits, non surgelés, commandés ou achetés à distance sur le Site ou par téléphone, vous disposez d'un droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la Commande, pour retourner tout produit pour remboursement, sans justification de motif et sans frais.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez renseigner le formulaire de rétractation ci-dessous et le transmettre par courriel ou par courrier postal à notre Service Information Consommateur aux coordonnées indiquées à l'article « Service Information Consommateur ».

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.

Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation par téléphone au numéro suivant (appel non surtaxé) du lundi au samedi de 9h à 19h :

+33 (0) 9 70 82 11 00

A compter de votre demande de rétractation, vous disposez d'un délai de 14 jours pour nous retourner le produit concerné.

Nous ne pourrions pas organiser avec vous le passage d'un livreur à votre domicile pour reprendre le ou les Produits concernés.

Vous devez renvoyer les Produits objets de la rétractation à vos frais par le moyen de votre choix qui garantit un niveau de protection et de conservation desdits Produits adéquat et équivalent au niveau de la livraison initiale.

Sous réserve que les Produits nous soient retournés dans un délai maximum de 14 jours suivant votre exercice de droit de rétractation et dans leur emballage d'origine, complets, en parfait état et accompagnés de la facture d'Achat, vous serez remboursé du montant de votre Commande (y compris les frais de livraison) dans un délai maximum de 14 jours, selon votre choix :

- Soit par un avoir du montant du ou des Produits et des frais de livraison sur votre prochaine Commande ou votre prochain Achat,
- Soit par un chèque du montant du ou des Produits et des frais de livraison.

5.6. Modalités de livraison à domicile et retrait en magasin

5.6.1. Modalités de 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 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. Nous nous réservons le droit de refuser la remise des Produits en cas de défaut de présentation d'une pièce d'identité valide.

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 aux lieu, date et plage horaire que vous aurez choisis, en fonction des différentes possibilités que nous proposons.

La signature du bon d'émargement présenté par notre livreur peut vous être demandée, bon sur lequel vous pourrez porter toute remarque vous paraissant nécessaire.

En cas de défaut de règlement de la Commande, les Produits ne seront pas remis.

Par l'acceptation de la livraison, vous reconnaissez avoir reçu le nombre de colis porté sur ce dernier.

Si vous constatez que des Produits sont manquants ou endommagés, vous devez le signaler sous 48 heures soit par e-mail à l'adresse client@picard.fr, dans la rubrique Mon compte, Mes Commandes, soit en appelant le Service Information Consommateur (+33 9 70 82 11 00).

Si tel est le cas, un avoir ou un remboursement directement sur votre compte bancaire ou votre Picard pay en fonction du moyen de paiement initial pourra être possible.

5.6.2. Modalités de 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. le cas échéant, excepté pour les produits de la gamme épicerie et les boissons.

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. Nous nous réservons le droit de refuser la remise des Produits en cas de défaut de présentation d'une pièce d'identité valide.

En cas de défaut de règlement de la Commande, les Produits ne seront pas remis.

Vous vous engagez à signer la facture présentée par le Responsable de Magasin de Picard, 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.

6. Réserve de propriété

PICARD SURGELES, OU LE CAS ECHEANT PICARD BELGIQUE - BELGIË OU PICARD LUXEMBOURG, CONSERVE LA PROPRIETE DES PRODUITS JUSQU'AU PAIEMENT INTEGRAL ET AU PARFAIT ENCAISSEMENT DU PRIX PAR PICARD SURGELES, OU LE CAS ECHEANT PICARD BELGIQUE - BELGIË OU PICARD LUXEMBOURG, 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, DES LA LIVRAISON OU L'ACHAT, DES RISQUES DE PERTE ET DE DETERIORATION DES PRODUITS VENDUS AINSI QUE DES DOMMAGES QU'ILS POURRAIENT OCCASIONNER.

7. Vente hors réseaux

Les Produits ne peuvent pas être commercialisés hors du réseau de distribution de Picard Surgelés et de ses sociétés affiliées 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.

8. Convention de preuve

8.1 Preuve

Les systèmes d'enregistrement automatique des caisses des Magasins et du Site sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date de l'Achat ou de la Commande.

8.2 Tickets dématérialisés

Par principe, 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 Picard.

Pour plus d'informations sur la protection de vos données personnelles, veuillez consulter notre Politique de Confidentialité [<https://www.picard.fr/donnees-personnelles-et-cookies.html>].

9. Garanties légales

Picard Surgelés, ou le cas échéant Picard Belgique - België ou Picard Luxembourg, est garant de la conformité des Produits vendus dans les conditions suivantes.

Nous garantissons :

- la conformité du Produits à la liste d'ingrédients indiqués sur l'emballage et la fiche du Produit publiée sur le Site, et
- le respect de la chaîne du froid du Produit jusqu'à l'Achat en Magasin, jusqu'à la livraison des Produits à domicile 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.

9.1. Garantie légale de conformité

La garantie légale de conformité vous permet :

- De choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût ;
- De bénéficier d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit concerné pour agir vis-à-vis de Picard Surgelés, ou le cas échéant de Picard Belgique - België ou Picard Luxembourg.

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.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

9.2. Garantie légale des vices cachés

Vous bénéficiez également de la garantie légale des vices cachés sur les Produits vendus pendant un délai de 24 mois à compter de la découverte du défaut.

Si vous souhaitez mettre en œuvre cette garantie, nous devez apporter la preuve du vice caché en nous communiquant tout élément justificatif et nous vous invitons à prendre contact avec notre Service Information Consommateur.

Vous avez le choix entre les 2 solutions suivantes :

- Soit garder le Produit et demander une réduction du prix,
- Soit rendre le Produit, demander le remboursement du prix payé et des frais occasionnés par la vente.

10. Service Information Consommateur

Pour toute **question relative à une Commande en cours** ou pour obtenir plus d'informations sur votre Commande ou livraison, vous pouvez nous joindre au numéro suivant (appel non surtaxé) lundi au samedi de 8h00 à 20h00 :

+33 9 70 82 11 00

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 **+33 9 70 82 11 00** (appel non surtaxé) du lundi au samedi de 9h00 à 19h00.

11. 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.

12. Médiation des litiges de 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, nous vous informons 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/>

13. Résolution des litiges pour les clients professionnels

Sauf application obligatoire d'une loi impérative contraire, en ce qui concerne les clients procédant aux Commandes et Achats dans le cadre de leur activité professionnelle, toutes les contestations se rapportant au présent Contrat et/ou aux Commandes et/ou aux Achats, et qui ne pourraient être réglées à l'amiable, seront soumises au Tribunal de Commerce de Paris, qui sera seul compétent.

14. Loi applicable

Le Contrat est soumis à la loi française, sauf disposition impérative étrangère.