

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour : 30/09/2022

Veillez lire attentivement les conditions générales de vente définies ci-dessous qui réglementent les conditions de la vente et de la livraison des produits disponibles à la vente par Picard Surgelés, société par actions simplifiée au capital de 2.485.858 euros, dont le siège social est situé 1 Route Militaire - CS60137 - 77300 Fontainebleau, immatriculée au Registre du Commerce de Melun sous le numéro 784 939 688, (ci-après « Nous » ou « Picard » ou « Picard Surgelés ») et proposés à la vente à distance par Nous, sur le Site, dans nos catalogues ou tout autre support diffusé par Nous que vous (ci-après « Vous » ou le « Client ») consultez actuellement.

Notre Direction Commerciale est situé 19 place de la Résistance - 92130 Issy les Moulineaux.

Pour plus de renseignement sur les conditions d'utilisation du Site, veuillez lire nos Conditions Générales d'Utilisation accessible à l'adresse [ici](#) .

Pour plus de renseignements sur les conditions dans lesquelles vos données personnelles sont utilisées et protégées lorsque vous visitez le Site, veuillez lire notre Politique de Confidentialité accessible à l'adresse [ici](#) .

Pour plus de renseignements sur les cookies et autres traceurs utilisées lorsque Vous visitez le Site, veuillez lire notre page « Cookies et autres traceurs » accessible à l'adresse [ici](#).

Table des matières

- [1. Définitions](#)
- [2. Acceptation des Conditions Générales de Vente](#)
- [3. Conditions de livraison à domicile ou de retrait en magasin](#)
- [4. Produits](#)
 - [4.1. Présentation et photographies des Produits](#)
 - [4.2. Disponibilité des Produits](#)
 - [4.3. Produits à poids variable](#)
- [5. Modalités de passation d'une Commande sur le Site](#)
 - [5.1. Création d'un Compte Client](#)
 - [5.2. Passation de la commande](#)
 - [5.3. Prix et paiement](#)
 - [5.4. Confirmation de Commande](#)
 - [5.5. Annulation de la Commande par le Client](#)
 - [5.6. Annulation de la Commande par Picard Surgelés](#)
- [6. Modalités de passation d'une commande par téléphone](#)
 - [6.1. Création d'un Compte Client](#)
 - [6.2. Passation de la commande](#)
 - [6.3. Prix et paiement](#)

- [6.4. Confirmation de Commande](#)
- [6.5. Annulation de la Commande réalisée par téléphone par le Client](#)
- [6.6. Annulation de la Commande réalisée par téléphone par Picard Surgelés](#)
- [7. Livraison](#)
 - [7.1. Livraison à domicile](#)
 - [7.2. Retrait de Commande en magasin](#)
- [8. Disponibilités des fonctionnalités du Site](#)
- [9. Réserve de propriété](#)
- [10. Vente hors réseaux](#)
- [11. Convention de preuve](#)
- [12. Délai de rétractation](#)
- [13. Garantie et responsabilité](#)
- [14. Service Information Consommateur](#)
- [15. Modification des CGV](#)
- [16. Médiation des litiges de consommation](#)
- [17. Résolution des litiges pour les Clients Professionnels](#)
- [18. Loi applicable](#)

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 :

- **CGU** : les conditions générales d'utilisation du Site ;
- **CGV** : les présentes conditions générales de vente dans leur version en vigueur à la date de la Commande;
- **Commande** : toute commande passée par le Client à distance sur le Site ou par téléphone, matérialisée par la confirmation envoyée par email par Picard Surgelés au Client à l'issue du processus de commande ;
- **Compte Client** : compte utilisateur personnel nécessaire à la Commande ;
- **Conditions Particulières** : les informations concernant les principaux termes de la Commande et de ses conditions d'exécution (article L. 221-11 du Code de la consommation) ;
- **Contrat** : le contrat formé entre le Client et Picard Surgelés ayant pour objet la vente et la livraison ou retrait de Produits qui est constitué des CGV des Commandes et des Conditions Particulières ;
- **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 lors de toute Commande passée; à distance auprès de Nous. Le simple fait de commander des Produits auprès de Nous signifie que Vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions Générales de Vente qui s'appliquent à Vous, ainsi que les Conditions Particulières telles que détaillées dans la Commande.

Nous enregistrons les Commandes et les exécutons conformément aux présentes CGV et aux Conditions Particulières de la Commande du Client. Toute Commande effectuée à distance auprès de Nous par le Client entraîne l'acceptation sans réserve des termes du Contrat par ce dernier.

Le Contrat s'applique à l'exclusion des autres conditions applicables pour les ventes en magasin du réseau de distribution PICARD ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation de produits par des opérateurs de plateforme en ligne.

3. Conditions de livraison à domicile ou de retrait en magasin

Les zones de livraison à domicile et/ou de retrait en magasin sont limitées à une zone de desserte.

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 desservie 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.

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€.

Le services 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.

4. Produits

4.1 Produits proposés à la vente

Les Produits proposés à la vente sur le Site ou par téléphone sont surgelés ou congelés.

4.2 Présentation et photographies des Produits

Vous pouvez vous informer sur les caractéristiques essentielles des Produits (prix, poids, ingrédients et allergènes, mode d'emploi, informations nutritionnelles...) sur la fiche de chacun des Produits avant de passer une Commande.

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

Aussi, Vous pouvez retrouver sur 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.

Par ailleurs, les photographies des Produits sur le Site et les catalogues ou tout autre support diffusé par Nous sont non contractuelles. Elles sont indicatives et peuvent suggérer une présentation d'un Produit.

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

4.3 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. Vous êtes alors informé des indisponibilités directement sur le Site et/ou au moment de l'affichage du détail récapitulatif de votre Commande et/ou par le téléconseiller Picard pour toute commande par téléphone.

Par ailleurs, les offres de Produits présentées sur le Site et les catalogues sont valables dans la limite des stocks disponibles.

4.4 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.

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 livré.

En cas de paiement par Picard pay, 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 email de confirmation de la livraison Vous sera adressé et Vous indiquera précisément le prix qui Vous sera facturé et/ou remboursé le cas échéant.

5. Modalités de passation d'une Commande sur le Site

5.1 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 email.

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 email 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 email 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.

5.2 Passation de la 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) ;
- 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 email de confirmation de Commande reprenant les Conditions Particulières.

5.3 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'email 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, 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.

5.4 Confirmation de Commande

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

5.5 Annulation de la 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.

5.6 Annulation de la 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.

6. Modalités de passation d'une Commande par téléphone

6.1. 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, vos coordonnées téléphoniques et adresse e-mail.

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.

6.2. Passation de la Commande

Vous pouvez contacter le 0 820 16 00 39 (0.12€ la minute + prix d'un appel) 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..

6.3. Prix et paiement

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

6.4. Confirmation de Commande

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

6.5. Annulation de la Commande réalisée par téléphone par le Client

Toute annulation de Commande devra se faire par téléphone auprès du numéro suivant xxxx (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.

6.6. Annulation de la 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.

7. Livraison

7.1. 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'email de confirmation ou communiqué par le téléconseiller Picard 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 aux 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'émargement 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'émargement, 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.

7.2 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'email 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.

8. Disponibilités des fonctionnalités du Site

Les fonctionnalités du site internet www.picard.fr et/ou de l'application mobile PICARD peuvent être amenées à évoluer de manière indépendante et les différents déploiements de celles-ci ne seront pas toujours concomitants. Par conséquent, les fonctionnalités du site internet www.picard.fr et/ou de l'application mobile PICARD ne seront pas toujours disponibles. A cet égard, la responsabilité de Picard Surgelés ne pourra pas être engagée.

9. 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. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client, dès la livraison, des risques de perte et de détérioration des Produits vendus ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

10. 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.

11. Convention de 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.

12. 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 bénéficier 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.

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, client@picard.fr;

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 pourrons 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.

13. Garanties et responsabilité

Tous les produits fournis par Picard Surgelés bénéficient de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil (garantie des vices cachés) et les articles L.217-1 à L.217-14 et L.411-1 à L.411-2 du Code de la consommation (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 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 qui ne correspondant pas à Votre Commande.

Concernant les garanties de nos produits alimentaires, nous garantissons le respect des conditions de conservation et en particulier de la chaîne du froid uniquement jusqu'à (i) la vente des Produits en magasin, (ii) la livraison à domicile des Produits ou (iii) le retrait des Produits en magasin. A compter de la vente en magasin, de la livraison ou du retrait, il Vous appartient de veiller seul aux conditions de conservation des Produits alimentaires. Aucun retour de Produits alimentaires ne sera admis.

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

14. 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 ou une livraison :

Pour obtenir plus d'informations sur votre commande ou livraison Vous pouvez, prendre contact par téléphone au 0 805 297 555 (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.

15. 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 la Commande.

16. 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/>.

17. Résolution des litiges pour les clients professionnels

Pour les clients professionnels, toutes les contestations se rapportant au présent Contrat 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.

18. Loi applicable

Le Contrat est soumis à la loi française.