

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Dernière mise à jour : 23/08/2023

Les présentes conditions générales d'utilisation, définies ci-dessous, que vous consultez actuellement, réglementent les modalités techniques, pratiques et juridiques de l'utilisation du site internet accessible à l'adresse www.picard.fr, de l'application mobile « PICARD » (ci-après le « Site ») et www.e-carte.picard.fr.

Pour plus de renseignements sur les conditions dans lesquelles vos données personnelles sont utilisées et protégées lorsque vous visitez le Site et/ou le site www.e-carte.picard.fr, veuillez lire notre Politique de Confidentialité accessible à l'adresse [\[LIEN\]](#).

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

Pour plus de renseignements sur les cookies et autres traceurs utilisés lorsque vous visitez le site www.e-carte.picard.fr, veuillez lire notre page « Cookies et autres traceurs » accessible à l'adresse [\[LIEN\]](#).

Table des matières

1. Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation	1
2. Présentation du Site et du site www.e-carte.picard.fr	2
3. Utilisation du Site et du site www.e-carte.picard.fr	2
4. Propriété Intellectuelle.....	3
5. Marques	3
6. Accès au Site et au site www.e-carte.picard.fr , indisponibilité, responsabilité.....	4
7. Liens hypertexte	4
8. Communications écrites à partir et sur le Site	5
8.1. Avis et commentaires sur les produits proposés à la vente ainsi que sur les recettes publiées.	5
8.2. Vos questions	5
9. Modifications des CGU	6
10. Médiation des litiges de consommation	6
11. Loi applicable.....	6

1. Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation

Vous reconnaissez accepter les présentes conditions générales d'utilisation (les « CGU ») sans réserve dès votre première connexion au Site.

Le simple fait d'accéder et d'utiliser le Site et/ou le site www.e-carte.picard.fr signifie que vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté les présentes conditions générales d'utilisation, notre

politique de confidentialité, ainsi que les pages « Cookies et autres traceurs » du Site ou du site www.e-carte.picard.fr.

Dans le cadre de l'achat en ligne de produits proposés à la vente sur le Site, nos conditions générales de vente, disponible sur le Site, vous sont également applicables.

Dans le cadre de l'achat en ligne de produits proposés à la vente sur le site www.e-carte.picard.fr, nos conditions générales de vente Picard pay, disponibles sur le site www.e-carte.picard.fr, vous sont également applicables.

Dans le cadre de l'adhésion et de l'utilisation du programme de fidélité, nos conditions générales du programme de fidélité, disponible sur le Site, vous sont également applicables.

En conséquence, Picard Surgelés vous invite à prendre connaissance des documents suivants que vous acceptez et que vous vous engagez à respecter :

- les présentes conditions générales d'utilisation ;
- nos conditions générales de vente ;
- nos conditions générales relatives au programme de fidélité ;
- notre politique de confidentialité ;
- nos pages « Cookies et autres traceurs » ;
- nos conditions générales de vente Picard pay.

2. Présentation du Site et du site www.e-carte.picard.fr

Notre Site est un service gratuit, consistant en un site internet marchand et son application mobile vous permettant de faire vos achats, de vous renseigner sur nos produits, nos nouveautés, nos sélections et nos promotions ainsi que sur nos idées à cuisiner, notre qualité, nos engagements et notre savoir-faire, et également de vous renseigner sur notre réseau de magasins, nos services, et nos opportunités de carrière.

Notre site www.e-carte.picard.fr est un service gratuit, consistant en un site internet marchand vous permettant de commander et/ou recharger votre carte Picard pay ainsi que de consulter son solde.

3. Utilisation du Site et du site www.e-carte.picard.fr

Le Site et le site www.e-carte.picard.fr sont réservés à un usage personnel.

Dans ce cadre vous vous engagez, dans le cadre de leur utilisation, à ne pas vous livrer à des actes, de quelque nature que ce soit, qui porteraient atteintes à nos droits. En particulier, sans que cette liste soit limitative, vous vous engagez, à respecter les règles suivantes :

- communiquer des informations exactes lors de votre inscription et de l'utilisation du Site et du site www.e-carte.picard.fr ;
- ne pas utiliser de fausse identité en vue de tromper autrui ;
- se conformer aux lois en vigueur, aux dispositions réglementaires, aux usages en vigueur et respecter les droits des tiers, ainsi que les présentes stipulations contractuelles ;
- utiliser le Site et le site www.e-carte.picard.fr de manière loyale ;

- respecter les droits de propriété intellectuelle afférents aux contenus que nous publions ainsi que les droits de propriété intellectuelle des tiers ;
- ne pas diffuser des données, informations ou contenus à caractère diffamatoire, injurieux, obscène, offensant, violent ou incitant à la violence, ou à caractère politique, raciste ou xénophobe et de manière générale, tout contenu qui serait contraire aux lois et règlements en vigueur, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- ne pas utiliser les services fournis par le Site et le site www.e-carte.picard.fr pour envoyer massivement des messages non sollicités ; et
- ne pas collecter des informations sur des tiers, y compris des adresses électroniques, afin de les utiliser pour l'envoi de sollicitations commerciales ou équivalentes, ou de les intégrer au sein d'un service de référencement ou équivalent, gratuit ou payant, ou encore afin d'effectuer de la veille concurrentielle.

En cas de manquement à l'une ou plusieurs de ces règles, nous nous réservons le droit de suspendre et/ou de résilier unilatéralement votre inscription au Site et/ou au site www.e-carte.picard.fr et/ou de supprimer les contenus et messages litigieux, de façon temporaire ou définitive, sans aucune contrepartie.

4. Propriété Intellectuelle

L'ensemble des éléments composant le Site et le site www.e-carte.picard.fr, incluant notamment les marques, logos, textes, photographies, images, graphiques, infographies, images, animées ou non, sons, musiques, dessins, graphismes, slogans et vidéos ainsi que les logiciels, codes sources et bases de données sont notre propriété exclusive ou font l'objet d'une licence de tiers.

Le Site et le site www.e-carte.picard.fr ainsi que tous les éléments qui le composent sont protégés au titre du droit de la propriété intellectuelle.

En conséquence, toute copie, reproduction, représentation, adaptation, modification, traduction, distribution, diffusion ou exploitation, intégrale ou partielle, de quelque nature que ce soit et par quelque moyen que ce soit, du Site et/ou du site www.e-carte.picard.fr et/ou de l'un quelconque des éléments composant le Site et/ou le site www.e-carte.picard.fr, sans l'autorisation écrite et préalable, est strictement interdite.

Vous êtes autorisé à consulter, visionner, imprimer et télécharger les documents et informations disponibles sur le Site et le site www.e-carte.picard.fr uniquement dans les conditions suivantes : (i) les documents et informations ne peuvent être utilisés qu'à titre personnel, non-exclusif, pour information et dans un cadre strictement privé, et (ii) les documents et informations ne peuvent pas être modifiés de quelque manière que ce soit.

La consultation du Site et du site www.e-carte.picard.fr n'emporte aucune licence, ni aucune cession de nos droits à votre bénéfice.

Le non-respect des dispositions exposées ci-dessus est susceptible de constituer une contrefaçon engageant la responsabilité civile et/ou pénale de son auteur et susceptible de poursuites judiciaires.

5. Marques

Nos marques et logos cités sur le Site et le site www.e-carte.picard.fr sont enregistrées par Picard Surgelés ou leurs propriétaires respectifs.

Conformément à la législation française et internationale sur la propriété intellectuelle, toute reproduction et/ou utilisation sans leur accord est strictement interdite.

6. Accès au Site et au site www.e-carte.picard.fr, indisponibilité, responsabilité

Nous nous efforçons, dans la mesure du possible, de vous assurer une accessibilité du Site et du site www.e-carte.picard.fr à tout moment, 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Néanmoins, l'accès à tout ou partie des services du Site et/ou du site www.e-carte.picard.fr pourra être interrompue ou suspendue, temporairement ou de façon permanente, aux fins de maintenance et/ou d'actions correctives et/ou en cas de difficultés liées aux réseaux de communications électroniques.

En conséquence, nous ne pourrions pas être tenus pour responsables des interruptions et suspensions de l'accès au Site et au site www.e-carte.picard.fr, des erreurs et bogues, de la présence de virus, ou autres infections informatiques, de l'intrusion frauduleuse d'un tiers ayant entraîné une modification des informations mises à la disposition sur le Site et/ou sur le site www.e-carte.picard.fr et, plus généralement, en cas de cas de force majeure ou d'évènement extérieur à son contrôle ainsi que de leurs conséquences pour l'Utilisateur et plus généralement pour tous dommages, direct ou indirect, qu'elles qu'en soient les causes, origines, natures ou conséquences, provoqués à raison de l'accès de quiconque au Site et/ou au site www.e-carte.picard.fr ou de l'impossibilité d'y accéder, de même que l'utilisation du Site et/ou du site www.e-carte.picard.fr et/ou du crédit accordé à une quelconque information provenant directement ou indirectement de ce dernier.

Vous reconnaissez disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser le Site et/ou le site www.e-carte.picard.fr. A ce titre, vous devez disposer d'un ordinateur ou de tout autre appareil bénéficiant d'une connexion Internet dont les paramètres permettent un bon fonctionnement du Site et/ou du site www.e-carte.picard.fr.

Il vous est fortement recommandé de prendre toutes les précautions nécessaires afin de vous prémunir contre les effets de la piraterie, notamment en adoptant une configuration informatique sécurisée et adaptée par la mise en place d'un logiciel de détection de virus régulièrement mis à jour.

7. Liens hypertexte

Nous ne saurions être tenus pour responsables d'un quelconque dysfonctionnement, contamination de votre matériel informatique au cours ou après votre navigation sur le Site et/ou sur le site www.e-carte.picard.fr, impossibilité d'accès ou mauvaise condition d'utilisation imputable à ces équipements, au fournisseur d'accès Internet, à l'encombrement du réseau Internet et/ou toute autre raison qui nous est extérieure. Il va également de soi que les frais de communications électroniques ou téléphoniques qu'induit l'utilisation de ces équipements sont à votre charge exclusive. Nous proposons sur le Site et/ou sur le site www.e-carte.picard.fr des liens hypertextes vers d'autres sites internet et réseaux sociaux que nous gérons et également vers d'autres sites internet et réseaux sociaux de partenaires et/ou de tiers qui ne sont pas couverts par les présentes Conditions Générales d'Utilisation et qui restent de la seule responsabilité des exploitants et titulaires de ces sites.

Nous ne pourrions pas être tenus responsables du contenu de ces sites et réseaux sociaux, ni de l'usage que vous pourriez en faire.

La mise en place de liens hypertextes vers tout ou partie du Site et du site www.e-carte.picard.fr est strictement interdite sauf si nous vous y autorisons préalablement par écrit. En tout état de cause,

l'établissement d'un tel lien doit être suffisamment clair et précédé de la mention « Picard Surgelés » et de l'adresse du Site et/ou du site www.e-carte.picard.fr.

8. Communications écrites à partir et sur le Site

Outre la consultation des différents espaces du Site, vous avez la possibilité, sur ledit Site de (i) passer des commandes de produits proposés à la vente par Picard Surgelés, (ii) de soumettre des suggestions, des idées, des questions, des recettes et toutes autres informations ou interrogations, et (iii) de soumettre des avis et commentaires sur les produits proposés à la vente ainsi que sur les recettes publiées et (iv) nous contacter.

8.1. Avis et commentaires sur les produits proposés à la vente ainsi que sur les recettes publiées.

Ces fonctionnalités vous sont offertes sous réserve d'avoir préalablement créé un compte Picard à partir du formulaire en ligne dans la rubrique dédiée à cet effet.

Afin de déposer un avis sur les produits proposés à la vente ainsi que sur les recettes publiées, vous devez choisir un pseudonyme qui ne devra pas être contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs et ne devra contenir aucun élément susceptible de constituer un acte de contrefaçon et / ou de concurrence déloyale. Nous nous réservons le droit de suspendre ou de supprimer votre compte Picard si le pseudonyme choisi est contraire à ces prescriptions.

Pour créer votre compte Picard, veuillez-vous référer aux conditions générales de vente.

Pour toute information relative aux avis que vous pouvez laisser sur le Site sous les produits ou les recettes proposées, nous vous invitons à consulter les « Conditions Générales des notes et avis des clients » et les « instructions relatives à la rédaction des avis » accessibles depuis chaque page où déposer un avis.

8.2. Vos questions

Vous pouvez poser vos questions en utilisant soit la foire aux questions dynamique (ou FAQ dynamique) soit le formulaire de contact.

- La FAQ dynamique est accessible via l'infobulle présente sur le Site.

Il s'agit d'une bulle de connaissance avec des questions et des réponses mises à jour automatiquement grâce aux interactions avec les utilisateurs et qui permet d'apporter les réponses les plus pertinentes aux questions récurrentes. Cette fonctionnalité vous est offerte afin que vous ayez la possibilité de soumettre via une barre de recherche vos questions qui seront traitées instantanément.

En l'absence de réponse, il vous est proposé de remplir un formulaire de contact en cliquant sur « Ma question est nouvelle ». Il convient alors de sélectionner un objet dans le menu déroulant proposé, de poser votre question et de remplir les champs nécessaires pour que nous puissions vous recontacter dans les meilleurs délais.

- Vous pouvez choisir de ne pas utiliser le service de FAQ dynamique. Un formulaire de contact est également accessible directement dans le pied-de-page, en cliquant sur « Contacts » « Par e-mail » « Poser une question ici »

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

9. Modifications des CGU

Nous pouvons à tout moment modifier les termes des présentes CGU. Ces modifications vous engagent dès leur mise en ligne. Il vous est en conséquence recommandé de consulter régulièrement les CGU afin de prendre connaissance des nouvelles conditions mises à jour.

10. Médiation des litiges de consommation

Tout différend, quelle que soit sa localisation, et relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution et/ou la validité des CGU et/ou relatif au non-respect de l'une quelconque des dispositions des CGU, qui n'aurait pu être réglé à l'amiable, sera porté devant le médiateur de la 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 de notre service information consommateur, par une réclamation portée par courrier ou courrier électronique selon les modalités définies à l'article Service Information Consommateur de nos Conditions Générales de Vente présentes sur le Site et/ou selon les modalités définies à l'article Service Client de nos Conditions Générales d'Utilisation et de Vente Picard pay présentes sur le site www.e-carte.picard.fr.

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/>

11. Loi applicable

Les présentes CGU sont soumises à la loi française

© Picard Surgelés. Tous droits réservés.