

**Notre programme de fidélité évolue !**  
**« Picard & Moi » devient « Picard & Nous » !**  
**Conservez vos avantages et découvrez-en d'autres !**

**CONDITIONS GENERALES DU PROGRAMME DE FIDELITE « PICARD & NOUS »**

**Entrée en vigueur : 30/05/2022**

Le programme de fidélité « Picard & Nous » est proposé par la société Picard Surgelés, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Melun sous le numéro 784 939 688 et dont le siège social se situe 1, Route Militaire 77300 Fontainebleau (France).

En adhérant à notre programme de fidélité, vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les accepter sans réserve. Ces conditions sont consultables gratuitement sur simple demande dans les magasins participants à enseigne « Picard » en France métropolitaine, en Belgique et au Luxembourg, sur le site internet [www.picard.fr](http://www.picard.fr) et/ou sur l'application mobile Picard.

**1. L'adhésion au programme de fidélité**

L'adhésion au programme de fidélité est gratuite et accessible, sans condition d'achat, à toute personne physique majeure n'agissant pas à titre professionnel. Les avantages de notre programme de fidélité sont réservés aux personnes y ayant préalablement adhéré. L'adhésion au programme de fidélité est personnelle et incessible.

Si vous acceptez d'adhérer au programme de fidélité, vous pouvez adhérer et bénéficier des avantages du programme :

- dans les magasins participants à enseigne « Picard » en France métropolitaine, en Belgique et au Luxembourg en communiquant l'ensemble des informations obligatoires suivantes : nom, prénom et adresse e-mail ; ou
- sur le site internet [www.picard.fr](http://www.picard.fr) ou sur l'application mobile Picard en créant un compte client (le « Compte Client ») en y renseignant l'ensemble des informations obligatoires suivantes : nom, prénom et adresse e-mail.

En adhérant au programme de fidélité (en magasin ou sur le site internet [www.picard.fr](http://www.picard.fr) ou sur l'application mobile Picard), il vous est affecté un numéro de carte fidélité dématérialisée. Ce numéro de carte de fidélité vous est adressé par e-mail lors de votre adhésion. Vous pouvez également retrouver votre numéro de carte sur l'ensemble des communications envoyées par e-mail liées au programme de fidélité.

En cas d'adhésion en magasin, pour bénéficier de l'ensemble des avantages de notre programme de fidélité et finaliser votre adhésion, vous devez créer un Compte Client sur le site internet [www.picard.fr](http://www.picard.fr) ou sur l'application mobile Picard, et y renseigner votre numéro de carte fidélité.

Une fois votre Compte Client créé, vous pouvez retrouver votre numéro de carte fidélité à tout moment dans l'espace fidélité de votre Compte Client.

En adhérant au programme de fidélité, vous acceptez recevoir nos communications relatives au programme de fidélité et à notre actualité.

Vous ne pouvez adhérer qu'une seule fois au programme de fidélité (même adresse e-mail).

**Comment transformer votre compte Picard & Moi en Picard & Nous et bénéficier de l'ensemble des avantages ?**

Dans l'hypothèse où vous auriez déjà adhéré au programme de fidélité en magasin sans créer de Compte Client, pour bénéficier de l'ensemble des avantages du programme Picard & Nous vous devez renseigner votre adresse e-mail. Dans le cas contraire, vous ne pourrez pas cumuler de points et les transformer en cadeaux et expériences.

## 2. Les avantages du programme de fidélité

Le programme de fidélité propose des avantages (remises, cadeaux, expériences, ...) de toute nature et évoluant régulièrement. Ces avantages peuvent être personnalisés en fonction de votre historique d'achat et de votre comportement d'achat dans notre enseigne. Vous pouvez retrouver le détail et les conditions d'utilisation de ces avantages à tout moment dans l'espace fidélité de votre Compte Client.

Le programme de fidélité peut vous permettre de :

### - **Bénéficiaire de remises immédiates sur vos achats**

Ces remises immédiates sont valables sur une sélection de produits pour une durée limitée, régulièrement renouvelée, à valoir sur vos achats.

Pour bénéficier de ces remises, vous devez présenter votre carte de fidélité en caisse pour les achats réalisés en magasin ou vous connecter à votre Compte Client (ou le créer le cas échéant) pour vos achats réalisés sur le site internet [www.picard.fr](http://www.picard.fr) ou l'application mobile Picard.

### - **Profiter d'opérations spécifiques**

Nous pouvons vous proposer des opérations spécifiques réservées à certains clients et limitées dans le temps. Pour connaître les opérations à laquelle vous êtes éligible, vous devez consulter régulièrement l'espace fidélité de votre Compte Client.

Pour en profiter, vous devez suivre les modalités particulières définies pour chaque opération et renseigner les informations demandées dans votre Compte Client le cas échéant.

Par exemple, nous vous offrons un gâteau pour votre anniversaire si vous avez renseigné préalablement votre adresse e-mail et votre date de naissance.

### - **Bénéficiaire de -10% sur la formule « Le Snack »**

Cette remise de -10% est valable sur les produits signalés « Snack » en magasin (sauf produits avec une remise supérieure à -20%).

Pour bénéficier de cette remise, vous devez acheter simultanément trois (3) produits éligibles dont une (1) boisson. Cette offre est cumulable avec les autres offres en cours en magasin.

Elle est valable exclusivement dans les magasins participants en France métropolitaine, Belgique et Luxembourg (hors site internet [www.picard.fr](http://www.picard.fr), application mobile Picard ou tout autre canal de vente).

### - **Cumuler des points et les convertir en cadeaux et expériences**

Le programme de fidélité propose des avantages (tels que notamment bons d'achat, cadeaux, expériences, ...) de toute nature et régulièrement renouvelés et limités dans le temps.

Pour connaître les avantages auxquels vous êtes éligibles, vous devez consulter régulièrement l'espace fidélité de votre Compte Client.

Pour en bénéficier vous devez cumuler des points et les convertir.

### **Comment cumuler des points ?**

Le programme de fidélité peut vous permettre de cumuler des points selon les conditions cumulatives suivantes :

- 10 points par tranche de 10 euros commencée (remises déduites et hors frais de port),  
*Exemple : 6 euros dépensés = 10 points*
- pour chaque premier achat journalier réalisé sur chacun des différents canaux d'achat de nos produits suivants : (1) magasins participants en France métropolitaine, Belgique ou Luxembourg, (2) site internet [www.picard.fr](http://www.picard.fr), (3) application mobile Picard et (4) commande téléphonique.

*Exemple 1 : Le 18/06/2022, deux achats ont été réalisés, l'un dans le magasin de Lyon Terreaux, l'autre dans le magasin de Lyon Point du Jour : seul le premier achat réalisé dans le magasin de Lyon Terreaux permet de cumuler des points.*

*Exemple 2 : Le 18/06/2022, deux achats ont été réalisés, l'un dans le magasin de Lyon Terreaux, l'autre sur le site internet [www.picard.fr](http://www.picard.fr) : les deux achats réalisés permettent de cumuler des points.*

Vous pouvez également cumuler des points supplémentaires selon des offres spécifiques que nous proposons.

Vos points sont valables et utilisables chaque année du 1<sup>er</sup> février au 31 janvier de l'année suivante. Dès le 1<sup>er</sup> février de l'année suivante, votre solde de points est remis à 0. Les points non utilisés au 31 janvier seront supprimés et ne pourront plus être utilisés.

*Exemple : 76 euros d'achats réalisés le 30/04/2022 = 80 points cumulés à utiliser jusqu'au 31/01/2023.*

Vos points ne sont pas utilisables immédiatement mais :

- dès le lendemain, à partir de 8 heures, de votre achat réalisé en magasin,
- dès le lendemain, à partir de 8 heures, de la date de livraison de vos produits ou de la date de mise à disposition des produits, pour les achats effectués sur le site internet [www.picard.fr](http://www.picard.fr) et l'application mobile Picard.

Vous pouvez consulter :

- le nombre de points que vous ont rapporté vos achats sur chaque ticket de caisse ou sur l'espace fidélité de votre Compte Client,
- le solde de vos points utilisables sur l'espace fidélité de votre Compte Client.

### ***Comment convertir vos points en cadeaux et expériences ?***

Les points cumulés dans le cadre du programme de fidélité sont convertibles en cadeaux et/ou expériences.

Pour convertir vos points en cadeaux et/ou expériences, vous devez vous rendre sur l'espace fidélité de votre Compte Client et sélectionner un ou plusieurs avantages en fonction du nombre de points que vous avez cumulés et qui sont utilisables.

Vous pouvez choisir de bénéficier de vos cadeaux et expériences à partir du premier seuil atteint mais vous pouvez également choisir de cumuler plus de points pour accéder au seuil supérieur.

Une fois vos choix faits, vous recevez un e-mail avec toutes les informations nécessaires détaillant les conditions de validité et d'utilisation pour bénéficier de vos avantages.

La durée pendant laquelle vous pourrez récupérer vos cadeaux ou réaliser vos expériences est limitée dans le temps. Toutes les informations pour bénéficier de vos cadeaux et avantages sont détaillées dans les conditions de l'avantage choisi.

### ***Modalités particulières de certains cadeaux et expériences :***

- Les produits en cadeau : vous ne pouvez pas sélectionner plusieurs produits identiques en même temps. Pour bénéficier plusieurs fois du même produit, vous devez d'abord utiliser le premier coupon que vous avez reçu.
- Le don de produits à une association : l'ensemble des produits offerts par les clients à l'association seront remis ultérieurement (une ou plusieurs fois par an) par Picard à cette association. Les produits donnés à l'association ne seront pas choisis par vos soins mais

conjointement entre l'association et nous. Ce don de produits ne permettra pas de générer d'attestation de dons de défiscalisation.

### **3. La validité du programme de fidélité**

Le programme de fidélité est valable :

- dans les magasins participants à enseigne « Picard », en France métropolitaine, en Belgique et au Luxembourg ;
- sur le site internet [www.picard.fr](http://www.picard.fr) ;
- sur l'application mobile Picard.

Le programme de fidélité ne s'applique pas aux achats effectués par le biais d'opérateurs de plateforme en ligne, ou tout autre opérateur ou canal de distribution quelle que soit leur localisation.

### **4. La désadhésion au programme de fidélité**

À tout moment, vous pouvez demander votre désadhésion en contactant le Service Client depuis le site internet [www.picard.fr](http://www.picard.fr), l'application mobile Picard, par e-mail : [picardetnous@picard.fr](mailto:picardetnous@picard.fr) et/ou par téléphone, du lundi au samedi de 9h à 19h, au 09 70 82 11 00 (appel non surtaxé).

En conséquence, vous ne bénéficierez plus des offres du programme de fidélité, sans aucune contrepartie financière. Vous ne recevrez plus les communications relatives au programme de fidélité mais vous continuerez néanmoins à recevoir les communications relatives à notre actualité.

### **5. Les données personnelles**

Pour toute information relative aux traitements de données personnelles que nous réalisons dans le cadre de l'adhésion et de l'utilisation du programme de fidélité, nous vous invitons à vous rendre sur la page « Politique de Confidentialité » de notre site.

À tout moment, vous pouvez gérer votre abonnement à nos communications dans la rubrique prévue à cet effet sur le site internet [www.picard.fr](http://www.picard.fr) et/ou l'application mobile Picard.

### **6. La responsabilité**

La carte fidélité n'est pas une carte de paiement. Elle comporte un numéro d'identification personnel qui vous est attribué. En conséquence, vous êtes seul responsable de votre carte fidélité que vous vous engagez à utiliser conformément aux présentes conditions générales. Vous êtes également seul responsable de tout usage qui pourrait être fait des identifiants de votre Compte Client, et seul garant de leur confidentialité.

Tout manquement aux présentes conditions générales et/ou toute utilisation abusive et/ou frauduleuse entraînera de plein droit votre suspension et/ou votre suppression à effet immédiat du programme de fidélité.

Il vous appartient de maintenir à jour les informations de votre Compte Client en procédant aux mises à jour en magasin, sur le site internet [www.picard.fr](http://www.picard.fr), l'application mobile Picard ou via notre Service Information Consommateur.

Si vous communiquez des informations erronées ou fausses, nous nous réservons le droit de supprimer votre adhésion au programme de fidélité et les points associés à votre compte ainsi que toutes les offres liées à votre compte fidélité.

Les avantages proposés ne peuvent donner lieu à aucune contestation ou réclamation d'aucune sorte, ni être échangés, ni faire l'objet d'un versement de leur valeur en espèces.

Si vous choisissez de bénéficier d'expériences en convertissant vos points, dès réception de l'e-mail envoyé par nos soins comprenant votre code d'activation de la prestation, le prestataire devient responsable vis-à-vis de vous pour la bonne exécution de l'expérience. Dès lors, notre responsabilité ne pourra pas être engagée à quelque titre que ce soit s'agissant de ces expériences et de la relation commerciale entre vous et nos prestataires.

#### **7. La modification ou la suppression du programme de fidélité**

Nous pouvons à tout moment modifier les termes des présentes conditions générales en publiant une mise à jour. Il est en conséquence recommandé de consulter régulièrement les conditions générales afin de prendre connaissance de ces nouvelles conditions.

Nous nous réservons également le droit de supprimer à tout moment le programme de fidélité et de modifier les avantages, sans motif légitime et sans préavis. En conséquence, vous ne bénéficierez plus des avantages du programme de fidélité, sans aucune contrepartie financière et ce, sans que notre responsabilité ne puisse être engagée à quelque titre que ce soit.

#### **8. La loi applicable et la résolution des litiges**

Les présentes conditions générales du programme de fidélité sont soumises à la loi française.

Conformément à la réglementation, vous avez le droit de recourir au service de médiation 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 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/>