

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour : 21/01/2021

Veillez lire attentivement les conditions générales de vente définies ci-dessous qui régulent les conditions de la vente et de la livraison des produits disponibles à la vente par Picard Surgelés sur le Site que vous consultez actuellement. Elles sont exclusivement destinées à tout Client effectuant un achat sur le Site.

Pour plus de renseignement sur les conditions d'utilisation du Site, veuillez lire nos Conditions Générales d'Utilisation accessible à l'adresse <https://www.picard.fr/CGU.html>.

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 <https://www.picard.fr/donnees-personnelles-et-cookies.html>.

### Table des matières

1.	Définitions.....	2
2.	Acceptation des Conditions Générales de Vente.....	2
3.	La création d'un Compte Client .....	3
4.	Conditions de livraison à domicile ou en magasin .....	4
5.	Modalités de passation d'une Commande .....	4
5.1.	Commande .....	4
5.2.	Disponibilité des Produits .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
5.3.	Produits à poids variable.....	4
5.4.	Annulation de la Commande par le Client .....	5
5.5.	Annulation de la Commande par Picard Surgelés .....	5
6.	Prix et paiement.....	5
7.	Livraison.....	6
7.1.	Livraison à domicile .....	6
7.2.	Retrait de commande en magasin .....	6
7.2.1.	Confirmation de Commande .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
7.2.2.	Retrait des Produits en magasin.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
8.	Réserve de propriété .....	7
9.	Vente hors réseaux.....	7
10.	Convention de preuve .....	7
11.	Délai de rétractation .....	7
12.	Garantie et responsabilité .....	8
13.	Service Information Consommateur.....	8
14.	Modification des CGV .....	9
15.	Médiation des litiges de consommation.....	9

16.	Résolution des litiges pour les Clients Professionnels .....	9
17.	Loi applicable .....	9

## 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 ;

**Client** : Consommateur ou Client Professionnel ;

**Client Professionnel** : personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle ;

**Commande** : toute commande passée par le Client sur le Site, matérialisée par la confirmation envoyée par email par Picard Surgelés au Client à l'issue du processus de commande ;

**Compte Client** : compte utilisateur personnel créé sur le Site par le Client 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) ;

**Consommateur** : personne physique agissant à titre privé en dehors de son activité professionnelle ;

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

**Livraison** : désigne la livraison à domicile ou le retrait en magasin ;

**Produit** : tout produit proposé à la vente sur le Site ;

**Site** : le site internet accessible à l'adresse « [www.picard.fr](http://www.picard.fr) » édité par Picard Surgelés, ainsi que l'application mobile PICARD.

## 2. Acceptation des Conditions Générales de Vente

Le Client reconnaît accepter les présentes CGV sans réserve dès sa première Commande sur le Site. Le simple fait de commander des Produits sur le Site signifie que le Client reconnaît avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions Générales de Vente qui s'appliquent à lui, ainsi que les Conditions Particulières telles que détaillées dans la Commande.

Picard Surgelés propose ses Produits présentés sur son Site à la vente au Client, enregistre les Commandes et les exécute conformément aux présentes CGV et aux Conditions Particulières de la Commande du Client. Toute Commande effectuée sur le Site par le Client entraîne l'acceptation sans réserve des termes du Contrat par ce dernier.

Les offres de Produits présentées sur le Site sont valables dans la limite des stocks disponibles, le Client étant informé des indisponibilités directement sur le Site et/ou au moment de l'affichage du détail récapitulatif de sa Commande.

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

Le Contrat est exclusivement applicable aux Produits commandés sur le Site et livrés aux Clients établis dans les territoires de livraison indiqués sur le Site.

### **3. La création d'un Compte Client**

Le service de commande en ligne est réservé aux Clients disposant d'un Compte Client.

Pour créer son Compte Client, le Client doit fournir l'ensemble des informations nécessaires au traitement de sa Commande telles que son identité, ses coordonnées postales et son adresse email.

Les informations demandées suivies d'un astérisque doivent obligatoirement être renseignées et le Client devra disposer de la majorité civile révolue soit 18 ans révolus, à défaut, aucun Compte Client ne pourra être créé.

Le Client reconnaît que les informations fournies sont exactes et actuelles. Il s'engage à effectuer toutes les modifications nécessaires pour les maintenir à jour afin que Picard Surgelés puisse traiter sa Commande.

Pour valider la création de son Compte Client, le Client recevra un email de confirmation contenant un lien hypertexte lui permettant d'activer son compte.

Le Client reconnaît qu'il ne pourra être titulaire que d'un seul compte actif.

Le Client accédera à son 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, inaccessibles et intransmissibles.

Le Client s'engage à utiliser son Compte Client conformément aux CGV et aux CGU, et le cas échéant, aux conditions générales d'utilisation de la carte « Picard et moi ». Picard Surgelés peut suspendre ou supprimer son Compte Client en cas de violation des CGU et/ou des CGV et/ou, le cas échéant, des conditions générales d'utilisation de la carte « Picard et moi ».

Le Client est seul responsable de tout usage qui pourrait être fait de ses identifiant et mot de passe de son Compte Client, et seul garant de leur confidentialité, ainsi que de toute utilisation de son Compte Client.

Picard Surgelés ne pourra en aucun cas être tenue responsable de toute perte ou tout dommage résultant d'un non-respect des obligations du Client.

Le Client s'engage à informer Picard Surgelés immédiatement de toute utilisation non autorisée de son Compte Client, et de toute atteinte à la confidentialité et à la sécurité de ses moyens d'identification.

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

#### 4. 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. Picard Surgelés n'accepte pas de Commande en dehors de ces zones. Avant la passation de sa Commande, le Client peut vérifier à partir du Site en tapant son code postal, que l'adresse choisie pour la livraison et/ou le retrait de sa Commande 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€.

#### 5. Modalités de passation d'une Commande

##### 5.1. Commande

Pour passer une Commande, le Client doit 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 le Client ;
- sélection des Produits qu'il souhaite commander ;
- vérification du détail de sa 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, Picard Surgelés adresse au Client un email de confirmation de Commande reprenant les Conditions Particulières.

##### 5.2. 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. Le prix de vente facturé tiendra compte de cette variation de quantité et correspondra au poids du produit effectivement livré.

A l'issue de la préparation de la Commande du Client, un email de confirmation de la livraison lui sera adressé et lui indiquera précisément le prix qui lui sera facturé.

### 5.3. [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.

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

Picard Surgelés peut 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. [Confirmation de Commande](#)

Le Client reçoit une confirmation de Commande lui indiquant la disponibilité des Produits commandés.

Si tout ou partie des Produits commandés est indisponible au moment de la préparation de la Commande, Picard Surgelés en informe le Client par email au moment de la confirmation de la livraison ou du retrait en magasin. Le Client sera alors informé du nouveau prix et de la nouvelle composition de sa Commande.

## 7. [Prix et paiement](#)

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

Le prix facturé au Client est le prix indiqué sur l'email de confirmation de la livraison (livraison à domicile ou retrait en magasin) adressé par Picard Surgelés.

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.
  - 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 uniquement, sur le Site au moment de la Commande le paiement étant débité à la préparation de 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, qui est la société OGONE. OGONE 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.

## 8. [Livraison](#)

### 8.1. [Livraison à domicile](#)

Ce service est accessible exclusivement pour les Commandes passées sur le Site, et proposé uniquement pour une livraison à domicile dans les localités desservies en France métropolitaine (hors Corse), en Belgique et au Luxembourg.

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

Les lieux, date et plage horaire de livraison des Produits sont choisis par le Client lors de sa Commande, en fonction des différentes possibilités proposées par Picard Surgelés. Le Client s'engage à réceptionner les Produits à l'adresse de livraison qu'il a indiquée, au jour et plage horaire choisis par lui en fonction des différentes possibilités proposées par Picard Surgelés.

Le Client doit pouvoir fournir la preuve de son identité et le numéro de Commande (figurant sur l'email de confirmation). Si le Client est dans l'impossibilité de réceptionner lui-même la Commande, il devra mandater, pour le représenter, un tiers muni d'un pouvoir à cet effet et de la photocopie de la carte d'identité dudit Client.

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 le Client doit composer pour refixer un nouveau rendez-vous. A défaut, Picard Surgelés reprendra contact avec le Client pour fixer un nouveau rendez-vous. Le Client aura la possibilité de demander une nouvelle livraison au lieu, date et plage horaire qu'il aura choisis, en fonction des différentes possibilités proposées par Picard Surgelés.

Le Client s'engage également à signer le bon d'émargement présenté par le livreur de Picard Surgelés, bon sur lequel il pourra porter toute remarque lui 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, le Client reconnaît avoir reçu le nombre de colis porté sur ce dernier. Dans le cas où un ou des colis seraient manquants ou endommagés, le Client devra le signaler au livreur qui prendra contact avec Picard Surgelés pour rechercher une solution. Le Client peut 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.

Le Client qui constate que des Produits sont abîmés doit le signaler sous 48 heures soit par e-mail à : [client@picard.fr](mailto: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.

### 8.2. [Retrait de Commande en magasin](#)

Ce service 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. Ce service est proposé seulement par une partie du réseau des magasins Picard en France métropolitaine (Corse comprise), en Belgique et au Luxembourg.

Les lieux, date et plage horaire de mise à disposition des Produits en magasin sont choisis par le Client lors de sa Commande, en fonction des différentes possibilités proposées par Picard Surgelés sur le Site.

Le Client s'engage à venir chercher les Produits à l'adresse de retrait choisie et aux jour et plage horaire choisis par lui. Si le Client ne vient pas récupérer ses Produits aux jours et horaires choisis, sa Commande ne sera plus disponible à la fin du jour suivant (suivant les jours d'ouverture du magasin).

Lors de sa présentation en magasin, le Client doit pouvoir fournir la preuve de son identité et le numéro de Commande (figurant sur l'email de confirmation de la Commande). Si le Client est dans l'impossibilité de venir récupérer lui-même la Commande, il devra mandater, pour le représenter, un tiers muni d'un pouvoir à cet effet et de la photocopie de la carte d'identité dudit Client.

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

Le Client s'engage à signer la facture présentée par le Responsable de magasin de Picard Surgelés, facture sur lequel il pourra apporter toute remarque lui paraissant nécessaire. Un deuxième exemplaire de la facture sera remis au Client avec les Produits.

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

Dans le cas où un ou des Produits seraient manquants ou endommagés, le Client devra le signaler sur la facture qui est remise au Responsable de magasin. Un avoir ou un remboursement directement sur son compte bancaire sera possible.

## **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 pouvant 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, 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, le

Client ne dispose 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, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours francs à compter de la réception de la Commande, pour retourner tout produit à Picard Surgelés pour remboursement, sans justification de motif, ni pénalité. Les frais de retour seront à la charge exclusive du Client.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit contacter le Service Information Consommateur de Picard Surgelés aux coordonnées indiquées à l'article « Service Information Consommateur ».

Picard Surgelés ne pourra pas toujours organiser avec le Client le passage d'un livreur à son domicile pour reprendre le ou les produits concernés. Si possible, le Client pourra néanmoins choisir de renvoyer les Produits objets de la rétractation par le moyen de son choix si celui-ci garantit un niveau de protection et de conservation desdits Produits adéquat et équivalent au niveau de la livraison initiale. Le Client sera ensuite remboursé de son achat, à son choix, soit par un avoir du montant du ou des produits sur sa prochaine Commande, soit par un chèque du montant du ou des produits dans un délai maximum de 30 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. Garantie et responsabilité

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

La garantie légale de conformité permet au Consommateur :

- 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, le Consommateur est 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 permet au Consommateur 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 rembourser au Consommateur les produits défectueux ou ne correspondant pas à sa Commande.

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, le Client peut adresser un e-mail à : [client@picard.fr](mailto: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 le Client peut, 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 », le Consommateur a 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, le Consommateur doit 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.

#### **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.