

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Dernière mise à jour : 31/03/2021

Soucieuse de la protection de vos données personnelles, Picard Surgelés s'engage à adopter de bonnes pratiques conformes à la réglementation et à être transparente vis-à-vis de ses Clients et candidats.

En conséquence, Picard Surgelés s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données à caractère personnel, effectués à partir du site www.picard.fr et/ou de son application mobile (ci-après « Site ») soient conformes à la réglementation applicable à la protection des données personnelles ; et en particulier à la loi Informatique et Libertés du 6/01/78 modifiée et au Règlement européen 2016/679 du 27/04/2016 relatif à la protection des données à caractère personnel.

La présente Politique de Confidentialité s'applique à tout Client qui utilise les fonctionnalités et les services du Site et du programme de fidélité « Picard et moi ».

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 :

Client : consommateur ou client professionnel ;

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 ;

Nous : Picard Surgelés ;

Site : le site internet accessible à l'adresse « www.picard.fr » édité par Picard Surgelés, ainsi que l'application mobile PICARD ;

Vous : le Client.

1. Les données que Nous collectons dans le cadre de la gestion de la relation commerciale

1.1 Quelles sont les données que Nous collectons ?

Les données que Nous collectons dans le cadre de la gestion commerciale sont:

Traitements	Données collectées
Gestion des achats en magasin, sur internet ou sur l'appli mobile.	Civilité, nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), date de naissance, informations liées au moyen de paiement, données d'achat.
Gestion du marketing direct : opérations relatives au programme relationnel Picardetmoi, à l'organisation de jeux concours, ou de toute opération promotionnelle, envoi des newsletters hors programme Picardetmoi	Civilité, nom, prénom, adresse postale, adresse email, date de naissance, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), dates de participations aux jeux-concours, réponses et nature des lots offerts lors des jeux-concours, historique des achats (quantité, montant, adresse de livraison).

information sur notre offre et nos services	
Demandes d'information et réclamations client	Civilité, nom, prénom, adresse postale, n° de téléphone (fixe et/ou mobile), adresses de courrier électronique, date de naissance, service ou abonnement souscrit, historique des achats, quantité, montant, adresse de livraison, retour des produits, correspondances avec le client et toute information nécessaire Nous permettant de répondre.

Les champs signalés par un astérisque sur les formulaires de collecte ont un caractère obligatoire. Picard Surgelés ne sera pas en mesure de traiter votre demande si ces champs ne sont pas complétés.

1.2 [Pourquoi collectons-Nous vos données ?](#)

Vos données font l'objet de traitements informatiques mis en œuvre par Picard Surgelés, sur la base de votre consentement, permettant :

- De Vous identifier ;
- De gérer votre Compte Client ;
- De traiter votre Commande (gestion de la commande, livraison, facture...)
- D'utiliser les services proposés par le Site ;
- de Vous adresser des offres promotionnelles pouvant être personnalisées ;
- de Vous adresser de la prospection commerciale (via les newsletters) ;
- de Vous adresser des jeux promotionnels ;
- de traiter toutes vos questions/réclamations.

Les données collectées sont également utilisées dans le cadre de la prévention et de la lutte contre la fraude notamment à la carte bancaire. Picard Surgelés se réserve le droit de vérifier les données personnelles communiquées par le Client lors du passage de la Commande et d'adopter toutes les mesures jugées nécessaires à la vérification de l'identité de la personne dont le compte bancaire est débité, ceci afin d'éviter tout paiement frauduleux. Cette vérification pourra prendre la forme d'une demande de justificatifs d'identité et/ou de domicile.

A défaut de réponse négative de la part du Client, Picard Surgelés se réserve le droit d'annuler la Commande passée par le Client.

1.3 [A qui sont destinées vos données ?](#)

Nous nous engageons à ne jamais vendre ou louer vos données à caractère personnel.

Seuls ont accès aux données, dans la limite de leurs attributions respectives, les services de Picard Surgelés et les sous-traitants habilités à traiter vos données à caractère personnel.

- Les services de Picard Surgelés : seuls les services habilités peuvent avoir accès à vos données et notamment le service marketing client et cross canal, le service comptabilité, le service informatique, le service information consommateurs, le service LAD.
- Les sous-traitants de Picard Surgelés : vos données personnelles peuvent être transmises à des prestataires externes qui les traitent pour notre compte, selon nos instructions notamment dans le cadre du paiement en ligne, de la publicité... ainsi qu'aux filiales de Picard Surgelés: PICARD BELGIQUE BELGIË SA et PICARD LUXEMBOURG SA.

1.4 [Pendant combien de temps conservons-Nous vos données ?](#)

Nous veillons à conserver vos données personnelles pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités exposées dans le présent document ou conformément à ce qui est prévu par la loi applicable.

Catégories de données personnelles	Durées de conservation
Données d'achat (factures...)	10 ans à compter de la date de facturation
Données bancaires (paiement sur le Site)	13 mois suivant la date de débit (durée de 15 mois en cas de paiement par cartes à débit différé)
Données relatives au marketing direct	3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact ou de la fin de la relation commerciale.
Données relatives aux demandes d'information et réclamations client	3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact ou de la fin de la relation commerciale.
Données relatives aux avis	3 ans à compter de la date de leur collecte ou du dernier contact ou de la fin de la relation commerciale.

Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale sont archivées conformément aux dispositions en vigueur.

2 [Les données que Nous collectons sur les pages « Recrutement et candidatures »](#)

Si Vous avez envie de participer au développement de Picard Surgelés, Vous pouvez Nous rejoindre en postulant sur les pages « recrutement » du site www.picard.fr.

2.1 [Quelles sont les données que Nous collectons ?](#)

Les données que Picard Surgelés collecte pour traiter votre candidature : Civilité, Nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone, adresse postale, curriculum vitae.

La collecte des données s'effectue quand Vous postulez à une offre sur le site internet www.picard.fr.

Les champs signalés par un astérisque sur les formulaires de collecte ont un caractère obligatoire. Picard Surgelés ne sera pas en mesure de traiter votre demande si ces champs ne sont pas complétés.

2.2 [Pourquoi collectons-Nous ces données ?](#)

Vos données font l'objet de traitements informatiques, sur la base de votre consentement, pour la gestion de votre candidature au sein de Picard Surgelés.

2.3 [A qui sont destinées vos données ?](#)

Seuls ont accès aux données, dans la limite de leurs attributions respectives, les personnes intervenant dans le processus de recrutement de Picard Surgelés, ainsi que les prestataires habilités à traiter vos données.

- [Les services de Picard Surgelés](#) : seuls les services habilités peuvent avoir accès à vos données et notamment les services de recrutements des ressources humaines.

- Les sous-traitants de Picard Surgelés : vos données personnelles peuvent être transmises à des prestataires externes qui les traitent pour la gestion de votre candidature ainsi qu'aux filiales de Picard Surgelés : PICARD BELGIQUE BELGIË SA et PICARD LUXEMBOURG SA.

2.4 Pendant combien de temps conservons-Nous vos données ?

Nous veillons à conserver vos données personnelles pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités exposées dans le présent document ou conformément à ce qui est prévu par la loi applicable.

Ainsi les données que Nous collectons pour traiter votre candidature ne sont pas conservées au-delà d'un an après le dernier contact.

3 Les données que Nous collectons sur les pages « Informations financières / Financial Information »

Si Vous êtes investisseurs et/ou actionnaires de Picard Groupe SAS, Vous pouvez suivre l'actualité financière de cette entité en consultant les pages « Informations financières / Financial Information » du site www.picard.fr.

3.1 Quelles sont les données que Nous collectons ?

Les données que Picard Surgelés collecte pour que Vous obteniez un accès sécurisé aux documents financiers : Nom, prénom, adresse mail, objet, question.

La collecte des données s'effectue quand Vous demandez un accès aux documents financiers sur le site internet www.picard.fr.

Les champs signalés par un astérisque sur les formulaires de collecte ont un caractère obligatoire. Picard Surgelés ne sera pas en mesure de traiter votre demande si ces champs ne sont pas complétés.

3.2 Pourquoi collectons-Nous ces données ?

Vos données font l'objet de traitements informatiques, sur la base de votre consentement, pour la gestion de votre demande d'accès aux documents financiers.

3.3 A qui sont destinées vos données ?

Seuls ont accès aux données, dans la limite de leurs attributions respectives, les personnes intervenant dans le processus d'obtention de ces accès c'est-à-dire les services de Picard Surgelés : seuls les services habilités de la Direction Financière peuvent avoir accès à vos données.

3.4 Pendant combien de temps conservons-Nous vos données ?

Nous veillons à conserver vos données personnelles pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités exposées dans le présent document ou conformément à ce qui est prévu par la loi applicable.

Ainsi les données que Nous collectons pour traiter vos accès ne sont pas conservées au-delà de trois ans après le dernier contact avec notre Direction Financière.

[4 Comment protégeons-Nous vos données à caractères personnel ?](#)

Nous prenons toutes précautions afin de préserver la sécurité et la confidentialité de vos données à caractère personnel afin, notamment, d'empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, divulguées et que des tiers non-autorisés y aient accès.

[4.1 Sécurité de vos données](#)

Toutes les pages du Site sur lesquelles Vous êtes amenés à communiquer des données personnelles ainsi que les pages relatives aux transactions sont sécurisées et sont en https.

[4.2 Sécurité des transactions](#)

Pour les besoins du paiement, vos coordonnées bancaires sont traitées pour le compte de Picard Surgelés par un prestataire en matière de paiement certifié. Notre prestataire est certifié 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.

Lorsque Vous passez une Commande en paiement par carte bancaire, notre système de prise de Commande Vous redirige vers le système de notre prestataire de paiement qui collecte vos données et procède aux diverses vérifications pour éviter les abus et les fraudes. Les données de paiement sont stockées sur les serveurs de notre prestataire et ne sont à aucun moment transmises sur les serveurs de Picard Surgelés. Notre prestataire fait la demande d'autorisation auprès de la banque et Nous transmet un numéro de transaction qui permet des opérations à hauteur du montant de l'autorisation. Afin de Vous éviter de saisir à nouveau vos coordonnées bancaires lors de prochaines Commandes, Vous pouvez choisir, en cochant la case d'acceptation prévue à cet effet, que vos cartes bancaires soient associées à votre compte en ligne. Elles sont enregistrées chez notre prestataire de façon sécurisée. Vous pouvez à tout moment décider de les supprimer dans la rubrique Mon compte. Celles-ci sont désactivées automatiquement à l'expiration de la date de validité de la carte.

[4.3 Sécurité des données transmises à nos prestataires externes](#)

Nous sélectionnons toujours nos prestataires externes avec la plus grande vigilance et accordons beaucoup d'importance à la manière dont sont sécurisées vos données.

Ainsi, ces prestataires n'agissent que sur instructions de Picard Surgelés et n'utilisent à aucun moment vos données pour autre chose que l'exécution des prestations que Nous leur confions. Un contrat est systématiquement conclu entre Picard Surgelés et les prestataires sélectionnés dans lequel Nous demandons que soient mises en œuvre les mesures techniques, physiques, logiques et organisationnelles appropriées pour assurer la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel traitées et ainsi empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

[5 Est-ce que Nous réalisons un transfert de vos données à caractère personnel hors Union Européenne ?](#)

Vos données personnelles sont traitées et hébergées sur des serveurs situés en Union Européenne et en dehors de l'Union Européenne.

En outre, il est possible, de manière exceptionnelle, qu'un sous-traitant situé dans un pays tiers à l'Union Européenne accède à vos données personnelles.

Lorsque c'est le cas, Nous les sélectionnons toujours avec la plus grande vigilance.

Ainsi :

- Nous sélectionnons par priorité des sous-traitants « reconnus comme adéquat par l'Union européenne »
- ces prestataires n'agissent que sur instructions de Picard Surgelés et n'utilisent à aucun moment vos données pour autre chose que l'exécution des prestations que Nous leur confions.
- Nous encadrons ces transferts par des mécanismes juridiques appropriés, notamment la signature de clauses contractuelles spécialement prévues pour ce type de transfert.
- Un contrat est systématiquement conclu entre Picard Surgelés et les prestataires sélectionnés dans lequel Nous demandons que soient mises en œuvre les mesures techniques, physiques, logiques et organisationnelles appropriées pour assurer la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel traitées et ainsi empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

6 [Quels sont vos droits ?](#)

Conformément à la réglementation européenne relative à la protection des données à caractère personnel, Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de correction de limitation du traitement, de portabilité lorsque cela est possible et de suppression des données Vous concernant et, sous réserve de motifs légitimes, d'un droit d'opposition au traitement de vos données.

Vous disposez également du droit de définir des directives générales ou particulières relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre décès. Seules les directives particulières relatives au traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par Picard Surgelés seront enregistrées par Picard Surgelés sous réserve de votre consentement.

- [Pour la France](#)

Vous pouvez exercer vos droits, à tout moment, auprès de Picard Surgelés en effectuant une demande écrite par voie électronique à l'adresse cnil@picard.fr ou par courrier postal adressé au Service Information Consommateur 1 Route Militaire - 77300 Fontainebleau.

7 [Qu'est-ce que le phishing ?](#)

7.1 [Le phishing de quoi s'agit-il ?](#)

Le phishing ou hameçonnage est une technique frauduleuse destinée à récupérer vos données personnelles pour usurper votre identité et Vous escroquer.

Un e-mail ou un faux site internet Vous invite sous divers prétextes à communiquer vos données personnelles.

7.2 [Comment reconnaître un mail ou un site frauduleux ?](#)

Les courriers frauduleux ne sont généralement pas ciblés et souvent rédigés dans un français approximatif. La plupart du temps l'expéditeur du message n'est pas visible ou différent du domaine de l'organisation à laquelle il est censé appartenir. Si l'adresse du lien hypertexte est également différente,

c'est un indice supplémentaire de fraude. Pour le vérifier, il suffit de pointer votre souris sur le lien, sans cliquer dessus, pour voir l'adresse s'afficher en bas à gauche de votre navigateur.

[7.3 Que faire si Vous recevez un mail frauduleux ?](#)

En cas de réception d'un e-mail suspicieux, Nous Vous remercions de bien vouloir Nous l'adresser à l'adresse suivante : cnil@picard.fr

[8 Qu'est-ce que le délégué à la protection des données ?](#)

[8.1 Quel est son rôle ?](#)

Le délégué à la protection des données nommé au sein de Picard Surgelés a pour mission de veiller au respect de la réglementation et des règles décrites dans le présent document.

Il veille notamment à établir un registre des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans l'entreprise et à s'assurer de la conformité de ceux-ci avec la réglementation et ses évolutions.

Il assure une sensibilisation des équipes et répond aux utilisateurs souhaitant exercer leurs droits concernant les données personnelles collectées.

[8.2 Comment le contacter ?](#)

Vous avez la possibilité de contacter le délégué à la protection des données à l'adresse suivante : dpo@picard.fr

[9 Pouvons-Nous modifier la Politique de Confidentialité ?](#)

Nous pouvons modifier notre Politique de Confidentialité en publiant une mise à jour sur le Site. Nous Vous encourageons à visiter fréquemment la rubrique « Politique de Confidentialité » du Site pour que Vous restiez informés de vos droits.