



Conditions générales de vente

Conditions générales pour l'achat de marchandises via l'application mobile de Picnic, informations sur les clients et conditions d'utilisation.

Table des matières :

- I. Mentions légales
- II. Conditions générales
- III. Conditions d'utilisation

I. Mentions légales

PICNIC

Société par actions simplifiée à associé unique,

Capital social de : 5.010.000 euros,

Adresse du siège : 6 Place de la Madeleine, 75008, Paris

RCS 879 108 223

Numéro de TVA intracommunautaire : FR23879108223

Téléphone : 03 67 88 01 84

Adresse email : service@picnic-app.fr

Directeur de publication : Joris Beckers

Hébergeur de l'application mobile : Amazon Web Services EMEA SARL, 5 rue Plaetis, L-2338 Luxembourg

Hébergeur du site Internet: Kinsta Inc., 8605 Santa Monica Blvd #92581, West Hollywood, CA 90069, États-Unis

II. Conditions générales

La société Picnic, société par actions simplifiée à associé unique, au capital social de 5.010.000 euros, sise 6 Place de la Madeleine, 75008, Paris, inscrite au registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 879 108 223 (ci-après « Picnic » ou « Nous ») propose à ses clients, via son application mobile Picnic (l'« Application »), éditée et exploitée par Picnic, une boutique en ligne de vente de produits et un service de livraison à domicile des produits achetés sur l'Application.

1. Domaine d'application

- 1.1) Les présentes conditions générales de vente (ci-après "CGV") ont pour objet de définir les droits et obligations de Picnic et du client (ci-après « Client » ou « Vous », et ensemble avec Picnic désignés les « Parties » ou respectivement la « Partie ») dans le cadre de la commande de produits via l'Application et de leur livraison au domicile du Client.
- 1.2) Les présentes CGV sont disponibles en langue française sur l'Application et le Client dispose de la faculté de les sauvegarder.

2. Conclusion des CGV

- 2.1) L'objet des CGV est la vente en ligne et la livraison de biens à domicile.
- 2.2) Le Client déclare être majeur et pleinement capable de contracter.
- 2.3) Vous pouvez sélectionner des produits proposés à la vente sur le catalogue de produits de l'Application et composer votre panier d'achat. En cliquant sur le bouton "Acheter maintenant", vous passez une commande pour les produits contenus dans votre panier.
- 2.4) Toute commande de produits passée sur l'Application suppose l'acceptation préalable des présentes CGV, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance, les avoir comprises et acceptées. Un courriel électronique de confirmation de la réception de votre commande vous sera envoyé immédiatement après la soumission de votre commande.
- 2.5) Le traitement de la commande et la transmission de toutes les informations nécessaires à l'exécution des présentes CGV et de la commande sont en partie automatisés et effectués par courrier électronique. Il vous appartient de vous assurer que l'adresse électronique fournie à Picnic est correcte, afin que la réception à cette adresse des courriels envoyés par Picnic soit garantie. Le Client pourra néanmoins exercer son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article 5 ci-dessous.

3. Enregistrement et blocage

- 3.1) Afin de pouvoir commander des produits via l'Application, vous devez préalablement vous être enregistré sur l'Application en créant un compte à l'aide de vos données personnelles. La création d'un compte sur l'Application requiert votre pays de résidence, nom, prénom, adresse de livraison, courriel électronique et numéro de téléphone ainsi que la création d'un mot de passe. Sans ces informations, il ne vous sera pas possible de créer votre compte.

3.2) En cas de violation des CGV ou de comportement abusif Picnic se réserve le droit de suspendre votre compte sur l'Application, de refuser des livraisons ou de ne pas vous permettre de passer de nouvelles commandes.

4. Commande et livraison

4.1) Conformément aux articles L. 221-5 et L. 111-1 du Code de la consommation, le Client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance sur l'Application des caractéristiques essentielles des produits proposés dans le catalogue de produits disponible sur l'application ainsi que des choisir les modalités de livraison desdits produits.

4.2) La commande sera préparée par nos soins conformément à vos choix et livrée à l'adresse de livraison que vous avez indiquée et ce, jusqu'à la porte de votre domicile ou d'autre adresse de livraison. Si certains articles de votre commande ne sont pas disponibles, nous vous contacterons immédiatement pour vous en informer et vous proposer d'autres articles. Vous avez le droit de refuser l'article suggéré et/ou d'annuler votre commande. Sous réserve de vos instructions, nous effectuerons des livraisons partielles.

4.3) La valeur minimale de la commande est de 35 € TTC. Cela signifie que votre panier doit contenir au moins 35 € de marchandises pour que nous puissions livrer vos commandes.

4.4) Vous pouvez vérifier votre panier et, le cas échéant, le modifier ou le corriger sur l'Application avant de cliquer sur le bouton "Acheter maintenant". Après avoir soumis votre commande et jusqu'à 22h00 la veille de la livraison de votre commande, vous pouvez :

- contacter notre service clientèle via la hotline 03 67 88 01 84 pour demander la modification de votre commande afin d'ajouter de nouveaux produits, ce qui sera le cas échéant faite manuellement par nos soins ; ou
- annuler votre commande sur l'Application.

4.5) Sauf accord contraire, les produits seront livrés à l'adresse que vous aurez indiquée. Nous vous livrerons à l'horaire spécifié dans l'Application et choisi par vous. Si nous ne pouvons pas vous trouver ou trouver une personne autorisée à recevoir la commande à l'adresse de livraison que vous nous avez donnée, nous tenterons de vous contacter par téléphone si cela est possible et raisonnable. La possibilité d'une livraison le jour même à une autre heure sera discutée directement avec vous. Si nous ne pouvons pas vous contacter ou si nous ne

pouvons pas nous mettre d'accord sur un nouveau créneau horaire de livraison, nous nous réservons le droit d'annuler la commande.

- 4.6) En cas de livraison de produits soumises à des restrictions légales de vente, nous ne remettrons les produits qu'aux personnes disponibles pour recevoir la commande et qui remplissent les conditions légales. Nos livreurs Picnic peuvent donc procéder à un contrôle de l'âge avant de remettre la marchandise et demander une preuve à la personne qui reçoit la marchandise. Si la preuve de l'âge du destinataire ne peut être fournie ou ne peut être apportée de manière incontestable, nous ne pourrions malheureusement pas remettre les produits qui sont soumises à la restriction légale de vente. Si les produits sont laissés à la porte d'entrée ou dans le jardin, par exemple, le livreur Picnic enlèvera de la commande les produits soumises aux restrictions légales de vente et les ramènera au centre de livraison. Vous pourrez retirer les produits directement au centre de livraison qui vous sera indiqué par notre service clientèle ou trouver une autre solution avec eux.
- 4.7) Les risques de perte accidentelle et de détérioration accidentelle des produits pendant l'expédition et la livraison ne vous est transféré qu'à la livraison effective des biens.
- 4.8) Picnic est un supermarché en ligne destiné aux particuliers. Picnic permet l'achat en ligne de produits pour vos besoins quotidiens et, par conséquent, dans des quantités similaires à celles que vous achèteriez dans un supermarché. Picnic se réserve donc le droit de limiter la commande et la livraison de certains produits à une certaine quantité. Lorsque vous ajoutez une quantité plus importante à votre panier, vous recevrez un avis concernant la limite de quantité spécifique à l'article. Même s'il n'y a pas de limite de quantité spécifique à un article, seules les quantités domestiques des biens respectifs seront prises en compte lors de la commande et de la livraison des biens. Nous nous réservons le droit de réduire le nombre d'articles si les quantités dépassent celles habituelles dans le ménage.

5. Droit de rétractation

- 5.1) A l'exception de la commande et livraison de produits mentionnés au point 5.6 ci-dessous, vous disposez d'un droit de rétractation. Au moment de la livraison de votre commande, vous pouvez refuser les produits commandés. Dans ce cas, le livreur Picnic les ramènera gratuitement. De plus, pendant un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain du jour où vous, ou un tiers désigné par vous, qui n'est pas le transporteur, avez pris possession de la commande ou des dernières produits comprises dans la commande, vous



pouvez notifier Picnic votre volonté rétracter votre commande et, le cas échéant, de retourner les produits reçus.

De même, Picnic a la possibilité d'annuler le contrat sans donner de raisons en cas des problèmes de livraison.

5.2) Pour exercer votre droit de rétractation dans le délai indiqué ci-dessus, vous devez nous informer de votre volonté de vous rétracter en utilisant le formulaire « rétractation » figurant ci-après ou en utilisant toute déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant votre volonté de vous rétracter. Le formulaire ou la notification précités doivent être envoyés (par exemple, une lettre envoyée par la poste ou un email) à :

- Picnic, 275 Rue du Chemin Vert, 59273, Fretin, telephone : 03 67 88 01 84; ou
- service@picnic-app.fr.

Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de retrait ci-dessous, qui n'est pas obligatoire.

Modèle de formulaire de rétractation

À l'attention de:

Picnic

Rue du Chemin Vert, 59273, Fretin; ou

service@picnic-app.fr.

Je soussigné _____, vous notifie par la présente ma rétractation à la commande n° _____, effectuée le _____ via l'application mobile Picnic et livrée le _____ à l'adresse _____.

Conformément à l'article L. 221-23 du Code de la consommation, je souhaite retourner les produits commandés, étant précisé que j'ai connaissance que en cas de retour :

- les frais de retour resteront à ma charge ; et
- je serais remboursé de la totalité des sommes que j'ai payées à Picnic au titre de la commande.

Date:

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement dans le cas d'une communication sur papier)

- 5.3) Picnic vous communiquera, sans délai, un accusé de réception de votre rétractation sur un support durable.
- 5.4) Conséquences de la rétractation - retour des produits. A la suite de votre notification de votre rétractation, vous devez nous retourner, sans délai et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours suivant le jour où nous avons reçu votre notification de rétractation, les produits de la commande, dans leur emballage et état d'origine (i.e. neuf et intact), sous forme de colis à l'adresse suivante : Picnic, 275 Rue du Chemin Vert, 59273, Fretin, telephone : 03 67 88 01 84. Le délai de quatorze (14) jours est respecté si vous envoyez les produits, qui peuvent être envoyés par colis postal, avant l'expiration de ce délai.

Nous récupérons les produits qui ne peuvent pas être envoyés par colis postal.

Vous devez supporter les frais directs de renvoi des produits qui peuvent être renvoyés par colis postal ainsi que les frais directs de renvoi des produits qui ne peuvent pas être envoyés par colis postal. Le retour des produits se fait à vos risques.

- 5.5) Conséquences de la rétractation - remboursement. A la suite de votre notification de votre rétractation, nous devons vous rembourser tous les paiements que nous avons reçus de votre part dans un délai maximal de quatorze (14) jours suivant le jour où nous avons reçu les produits retournés. Les produits retournés intacts et dans leur emballage et état d'origine seront remboursés au Client. Pour ce remboursement, nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord contraire exprès avec vous.

Par exception, si les produits composant la commande rétractée ne sont pas retournés par le Client dans le délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de sa commande, ou si l'un, ou plusieurs, des produits ne corresponde(nt) pas aux caractéristiques du, ou des, produit(s) livré(s) ou s'il n'est, ou ils ne sont, pas livré(s) dans son, ou leur, emballage et état d'origine, le retour ne sera pas considéré comme valable et le Client devra conserver le produit(s), étant précisé que les frais de port pour retour à destination du Client restent à sa charge.

- 5.6) Exception au droit de rétractation. Le droit de rétractation ne s'applique pas à la commande et livraison de produits qui :
- peuvent se détériorer rapidement (produits frais) ou dont la date d'expiration serait rapidement dépassée ;

- ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

6. Tarifs

- 6.1) Les prix de produits figurant sur le catalogue de produits de l'Application sont indiqués en euros et toutes taxes comprises. Nous ne facturons pas les frais de livraison pour la livraison des produits que vous avez commandés. Toutes les commandes sont livrées gratuitement.
- 6.2) Pour tous les produits, vous payez le prix qui est affiché dans l'Application au moment de votre commande. Ce prix sera également indiqué sur votre facture.
- 6.3) Les offres promotionnelles (e.g. promotions hebdomadaires ou des promotions sur les menus) mentionnées dans l'Application sont limitées dans le temps et ne sont valables que pour la durée de l'offre.
- 6.4) Nous avons des promotions hebdomadaires, des promotions sur les menus, des promotions combinées et nous vous garantissons les prix les plus bas. Vous trouverez les règles applicables dans l'Application sous la rubrique "Comment fonctionne Picnic" et sous la rubrique "Promos et prix" sur picnic.app/fr/promos-prix. Les produits en vente peuvent être achetés dans la limite des stocks disponibles.
- 6.5) Nous limitons certaines promotions en fonction de la quantité de produits que vous pouvez commander. Vous serez averti dans l'Application une fois que vous aurez ajouté le nombre maximum de produits à votre panier.
- 6.6) Pour les commandes, sauf indication contraire dans les conditions générales, les dispositions suivantes s'appliquent aux codes de réduction. Les codes de réduction (à l'exception de la "Réduction Amis") sont personnels et ne peuvent être utilisés qu'une seule fois. Il est possible de saisir plusieurs codes de réduction, mais seule la réduction la plus élevée sera alors appliquée au montant total de la commande. Dans le cas de deux codes de réduction avec la même réduction, le code de réduction avec la date de validité la plus courte sera utilisé. Les codes de réduction des amis peuvent être partagés. Si un nouveau client utilise le code de Réduction Amis d'un client existant, ce dernier recevra un code de réduction de 5 euros par courrier électronique le lendemain de la livraison de la première commande du nouveau client.

7. Conditions de paiement

7.1) Le paiement de votre achat est effectué par carte bancaire ou prélèvement automatique. Avec le mode de paiement par prélèvement automatique, vous nous donnez un mandat SEPA avec lequel nous sommes autorisés à prélever le montant de la facture sur votre compte. Le débit sera effectué dans les deux semaines suivant la livraison de votre commande.

Le Client garantit Picnic qu'il est pleinement autorisé à utiliser la carte de bancaire pour le paiement de sa commande et que ces moyens de paiement donnent légalement accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de sa commande via l'Application.

7.2) Picnic se réserve le droit de suspendre le compte Picnic du Client ou d'annuler toute commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement non corrigé dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification par Picnic au Client du défaut de paiement.

7.3) Le Client reconnaît et accepte que la facture sera envoyée par voie électronique à l'adresse électronique qu'il a fournie dans l'Application. Une livraison par courrier postal, par fax ou sur papier lors de la livraison des produits n'est pas possible.

7.4) Les remboursements seront effectués de la même manière que nous avons reçu vos paiements.

8. Réserve de propriété

Picnic conserve la propriété pleine et entière des produits livrés jusqu'au parfait encaissement du prix intégral.

9. Garanties

9.1) Le Client est tenu de vérifier les produits livrés pour s'assurer qu'ils sont complets et qu'ils ne présentent pas de défauts évidents ou ne sont pas endommagés et, le cas échéant, de notifier Picnic toute réserve sur le produit livré (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert, pièces manquantes) dans les meilleurs délais suivant la réception du produit.

9.2) Le Client bénéficie d'une garantie légale de conformité. Le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la livraison de sa commande pour agir. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence d'un défaut de conformité du bien. Dans l'hypothèse où les produits livrés ne correspondraient pas à la

description donnée sur l'Application, le Client peut choisir, sous réserve des conditions relatives aux coûts prévues par l'article 217-9 du Code de la consommation, la réparation ou le remplacement du produit concerné dans la limite des stocks disponibles.

- 9.3) Conformément aux articles 1641 à 1649 du Code civil, le Client bénéficie d'une garantie légale des vices cachés. Dans le cas où le caractère défectueux du produit serait avéré ou qu'il comporterait des défauts cachés le rendant impropre à l'usage auquel le Client destiné le produit ou diminuent tellement cet usage, que le Client ne les aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus, le Client peut, à son choix, (i) rendre le produit et se faire restituer le prix ou (ii) garder le produit et se faire restituer une partie du prix.

10. Responsabilité

Picnic est responsable de l'exécution de la commande et de la livraison des produits commandés via l'Application sauf lorsque le défaut d'exécution ou la mauvaise exécution de la commande ou de sa livraison est due au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers ou du client, ou à un cas de force majeure (telle que cette notion est interprétée par les juridictions françaises).

11. Protection des mineurs

- 11.1) Lors de la vente de produits soumises aux dispositions de la loi sur la protection de la jeunesse, Picnic n'entre en relation contractuelle qu'avec des clients ayant atteint l'âge minimum légal. En particulier, la vente des boissons alcooliques à des mineurs est interdite.
- 11.2) En envoyant votre commande, vous assurez que vous avez atteint l'âge minimum légal requis et que les informations que vous avez fournies concernant votre nom et votre adresse sont correctes. Vous êtes tenu de vous assurer que seuls vous ou les personnes autorisées par vous à recevoir la livraison, qui ont atteint l'âge minimum légal, reçoivent les produits.
- 11.3) Dans la mesure où Picnic est tenu par la loi de procéder à un contrôle de l'âge, les livreurs Picnic auront pour instruction de ne remettre la livraison qu'aux personnes ayant atteint l'âge minimum légalement prescrit et, en cas de doute, de faire présenter la carte d'identité de la personne qui reçoit la marchandise afin de contrôler l'âge. Les articles soumis à une limite d'âge légale ne seront pas remis aux personnes n'ayant pas atteint l'âge minimum prescrit et seront repris par le livreur Picnic.

- 11.4) Dans la mesure où Picnic indique dans la description de l'article respectif que vous devez avoir atteint l'âge minimum légal pour acheter les produits, les paragraphes 1 à 3 ci-dessus s'appliquent, à condition que l'âge de la majorité soit présent au lieu de l'âge minimum légal.

12. Stipulations générales

- 12.1) **Nullité partielle.** Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont déclarées nulles ou non écrites en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente, cette nullité ou inopposabilité n'emporte pas la nullité de l'ensemble des CGV. Les CGV demeurent en vigueur pour toutes les autres clauses et/ou stipulations.
- 12.2) **Non-renonciation.** Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre Partie d'un manquement à l'une quelconque des obligations visées au sein des présentes CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation par cette Partie aux droits qui en résultent pour elle au titre de ladite clause.

13. Droit applicable

Les CGV sont régies par le droit français.

14. Médiateur

- 14.1) Dans l'hypothèse où une réclamation n'ait pas pu être réglée avec le service client de Picnic, vous avez la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation compétent en France. Veuillez contacter notre service clientèle pour plus d'information sur ce sujet.
- 14.2) La Commission européenne met également à disposition des Clients une plateforme de résolution des litiges en ligne sur l'internet sous le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Cette plateforme sert de point de contact pour le règlement extrajudiciaire des litiges résultant de contrats d'achat ou de services en ligne dans lesquels un consommateur est impliqué.

III. Conditions générales d'utilisation

Picnic SAS et/ou les sociétés membres de son groupe (le « Groupe Picnic ») éditent et exploitent l'application mobile de vente en ligne Picnic (l'« Application ») ou le site Internet <picnic-app.fr> (le "Site Internet"). L'Application et le Site Internet sont gouvernés par les présentes conditions générales d'utilisation (« CGU »). Si les CGU

sont en conflit avec les conditions générales de vente de l'Application, ces dernières prévaudront.

1. Politique de confidentialité

Picnic vous fournit les informations relatives au traitement de vos données personnelles dans sa politique de confidentialité, accessible [ici](#).

2. Communications électroniques

Lorsque vous utilisez un service de Picnic ou que vous nous envoyez des courriels, des SMS ou d'autres communications à partir de votre ordinateur ou de votre appareil mobile, vous communiquez avec nous par voie électronique. Nous communiquerons avec nos clients par voie électronique de différentes manières, notamment par courrier électronique, par SMS, par messages push, ou en publiant des messages électroniques ou d'autres communications sur notre Site Internet.

3. Propriété intellectuelle

3.1) Tout le contenu et le contenu global inclus ou fourni dans l'Application et/ou le Site Internet, tels que le texte, les graphiques, les logos, les icônes de boutons, les images, les clips audio et vidéo, ainsi que les bases de données, sont protégés par le droit d'auteur et les droits sui generis sur des bases de données et sont la propriété du Groupe Picnic.

3.2) Vous vous engagez à ne pas, directement ou indirectement, copier, modifier, faire de l'ingénierie inverse, décompiler, désassembler ou autrement altérer, totalement ou partiellement, l'Application et du Site Internet ou à créer des œuvres dérivées à partir de l'Application et du Site Internet. Vous vous engagez à ne pas extraire et/ou réutiliser systématiquement une partie de l'Application et du Site Internet, sans notre consentement écrit et préalable. En particulier, vous ne pouvez utiliser aucun outil d'exploration de données, de robots ou d'autres outils similaires de collecte et d'extraction de données pour extraire des parties substantielles de l'Application et du Site Internet en vue de leur réutilisation sans le consentement écrit et préalable de Picnic. Vous ne pouvez pas non plus créer et/ou publier votre propre base de données qui contient des parties importantes (par exemple, nos prix et informations sur les produits) de l'Application et du Site Internet sans le consentement écrit et préalable du Groupe Picnic.

3.3) Le logo de Picnic est enregistré à titre de marque de l'Union Européenne.

3.4) Sous réserve de votre respect des présentes conditions d'utilisation, le Groupe Picnic vous accorde une licence limitée, personnelle, non exclusive, non transférable et non sous-licenciable pour accéder à l'Application et au Site Internet et en faire un usage non commercial. Cette licence n'inclut pas la revente ou l'utilisation commerciale de l'Application et du Site Internet ou de son contenu ; la collecte et l'utilisation de toute information, description ou prix de produit ; le téléchargement ou la copie des informations de compte au profit d'un autre commerçant ; ou l'utilisation de programmes d'exploration de données, de robots ou de programmes similaires de collecte et d'extraction de données. Le Groupe Picnic se réserve tous les droits qui ne vous sont pas expressément accordés dans les présentes conditions d'utilisation.

4. Dispositions finales

- 4.1) Si vous téléchargez l'application à partir d'un fournisseur tiers, tel que l'Apple AppStore (pour les appareils iOS) ou le Google Play Store (pour les appareils Android), les conditions générales pertinentes du fournisseur tiers s'appliqueront également.
- 4.2) Lorsque vous utilisez l'Application et le Site Internet, vous pouvez également utiliser des services fournis par un ou plusieurs tiers, tels qu'un fournisseur de réseau ou un fournisseur de services mobiles. Votre utilisation de ces services tiers peut être soumise à des règles, conditions et obligations tarifaires distinctes de la part de ces fournisseurs tiers.
- 4.3) Afin de maintenir notre application à jour, nous pouvons fournir des mises à jour manuelles à tout moment sans préavis.
- 4.4) Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications à l'Application et au Site Internet, aux termes et conditions, y compris aux présentes conditions d'utilisation, à tout moment.
- 4.5) L'Application et le Site Internet sont normalement accessibles par le Client toute l'année, excepté en cas d'interruption volontaire ou non, notamment en cas de maintenance. Les services Picnic sont fournis "en l'état" et "selon la disponibilité" par le Groupe Picnic.

Ces conditions générales ont été modifiée pour la dernière fois le 24 mai 2021.