

## 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.

Vous pouvez télécharger une version de ces conditions générales de vente et conditions générales d'utilisation [ici](#).

Table des matières :

I. Mentions légales

II. Conditions générales

III. Conditions d'utilisation

Ces conditions générales ont été modifiées pour la dernière fois le 15/01/2026.

### I. Mentions légales

PICNIC SAS

Société par actions simplifiée à associé unique,

Capital social de 125 000 000,00 euros,

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

RCS 879 108 223

Numéro de TVA intracommunautaire : FR23879108223

Téléphone : 01 87 21 47 33

Adresse email : [service@picnic-app.fr](mailto: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 125 000 000 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 sur un support durable.

### 2. Conclusion des CGV

- 2.1) L'objet des CGV est l'activité de vente en ligne et la livraison de biens (dont denrées alimentaires) à domicile par Picnic.
- 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 lors de votre inscription 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 enregistrer 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. Par ailleurs, vous vous engagez à nous transmettre des données correctes et actualisées, sans quoi Picnic ne sera pas en mesure de fournir les services dans des conditions optimales et ne saurait être responsable de défaut de livraison ou de commande.
- 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.
- 3.3) La création et/ou l'usage de plus de deux comptes par un même client sur l'Application est strictement interdit. En cas de non-respect de cette règle, Picnic se réserve le droit de suspendre ou de bloquer les comptes 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 et du prix des produits proposés dans le catalogue de produits disponibles sur l'Application ainsi que choisir certaines 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 telle qu'elle est indiquée sur votre profil client au moment

de la commande (vous vous engagez ainsi à mettre à jour cette adresse en temps réel puisque toute adresse indiquée après la validation définitive de votre commande ne pourra être prise en compte) et ce, jusqu'à la porte de votre domicile ou d'une autre adresse de livraison. Si certains articles de votre commande ne sont pas disponibles, nous vous contacterons immédiatement pour vous en informer et substituerons les articles manquants avec des articles que nous estimons équivalents. Vous pouvez refuser l'article substitué qui vous sera livré en le retournant lors de la livraison ou en demandant le remboursement de cet article substitué (et en le retournant) dans le délai de rétractation une fois la livraison effectuée (suivant la procédure de rétractation précisée ci-dessous). En cas de refus et de retour d'un article substitué par nos soins, vous serez alors remboursé de l'intégralité du prix de l'article initialement commandé.

- 4.3) La conclusion d'une commande sur l'Application est soumise à un montant minimum d'achat. Cela signifie que votre panier doit contenir au moins ce montant minimal pour que vous puissiez passer commande sur l'Application et être livré sur le créneau sélectionné.
- 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, jusqu'à la veille de la livraison de votre commande à 12h00 en cas de livraison avant 12h00 le lendemain ou jusqu'à 23h00 en cas de livraison entre 12h00 et 23h59 le lendemain, vous pouvez :
- modifier votre commande sur l'Application afin d'ajouter ou de supprimer des produits de votre panier ;
  - modifier le créneau de livraison sur l'Application ; ou
  - annuler votre commande en totalité sur l'Application.

Passé ce délai, il n'est plus possible de modifier ou d'annuler votre commande ou de modifier le créneau de livraison choisi.

- 4.5) Sauf accord contraire, les produits seront livrés à l'adresse que vous aurez indiquée lors de votre inscription puis confirmée lors de la validation de votre commande. Nous vous livrerons à l'heure que vous avez choisi dans l'Application. Il est donc de votre responsabilité de vous assurer de votre présence à l'adresse de livraison indiquée. 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 indiquée, nous vous informerons par email après la tentative de livraison infructueuse de la possibilité de récupérer votre commande à notre centre de livraison concerné dans un délai de 48 heures. Une fois ce délai passé, vous ne pourrez plus venir chercher votre commande.

Notamment du fait de la nature périssable des produits, vous ne serez pas remboursé de cette commande dès lors que le délai de 48 heures stipulé ci-dessus est écoulé et que vous ne vous êtes pas présenté au sein du centre de livraison indiqué pour la livraison.

- 4.6) Exceptionnellement, et en cas de demande expresse du Client, nous pourrions livrer les courses à l'adresse de livraison en dépit de l'absence d'une personne autorisée à recevoir la commande (par exemple, dans votre jardin ou devant votre porte si vous êtes à proximité de votre domicile). Dans ce cas, Picnic transfère, au moment de la livraison, l'entière responsabilité des produits livrés au Client qui devra notamment s'assurer, pour les produits frais et surgelés, que les produits sont restés suffisamment frais ou froid.
- 4.7) En cas de livraison de produits soumis 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 afin de se voir remettre les dits produits. Notamment, nos livreurs Picnic peuvent donc procéder à un contrôle de l'âge avant de remettre les produits et demander une preuve à la personne qui reçoit les produits. 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 soumis à la restriction légale de vente. Si les produits sont laissés à la porte d'entrée ou dans le jardin en votre absence (par exemple), le livreur Picnic enlèvera de la commande les produits soumis aux restrictions légales de vente et les ramènera au centre de livraison. Vous pourrez retirer les produits directement au centre de livraison dans un délai de 48 heures. Le centre de livraison concerné vous sera indiqué par notre service clientèle après la tentative de livraison infructueuse.
- 4.8) Les risques de perte accidentelle et de détérioration accidentelle des produits pendant l'expédition et la livraison ne vous sont transférés qu'à la livraison effective des produits.
- 4.9) 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 physique. 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 d'un ménage.

## 5. Droit de rétractation

- 5.1) A l'exception de la commande et livraison de produits mentionnés au point 5.8 ci-dessous, vous disposez d'un droit de rétractation. Tout d'abord, 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 derniers produits compris dans la commande, vous pouvez notifier à Picnic votre volonté de vous rétracter quant à votre commande et, le cas échéant, de retourner les produits reçus.

De même, Picnic a la possibilité d'annuler la commande (le contrat) sans donner de raisons, notamment en cas de problèmes de livraison. Toute annulation à l'initiative de Picnic et pour laquelle vous ne seriez pas responsable donnera lieu à un remboursement intégral de votre commande.

- 5.2) Pour exercer votre droit de rétractation sur les produits concernés 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 et mentionnant les informations essentielles à votre identification et celle de votre commande, exprimant votre volonté de vous rétracter. Le formulaire ou la notification précités doivent être envoyés (par exemple, par la poste ou par email) à :

- Picnic, 51 Rue de Chabrol, 75010 Paris, téléphone : 01 87 21 47 33 ; ou
- [service@picnic-app.fr](mailto:service@picnic-app.fr)

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

### *Modèle de formulaire de rétractation*

*À l'attention de :*

*Picnic*

*51, rue de Chabrol, 75010 Paris (par LRAR) ; ou*

*service@picnic-app.fr.*

*Je soussigné \_\_\_\_\_, demeurant au \_\_\_\_\_, vous notifie par la présente ma rétractation quant à la commande n° \_\_\_\_\_, effectuée le \_\_\_\_\_ via l'application mobile Picnic (société Picnic SAS) et livrée le \_\_\_\_\_ à l'adresse \_\_\_\_\_.*

*Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, je souhaite retourner les produits commandés ou certains de ces produits, étant précisé que j'ai connaissance que en cas de retour :*

- les frais de retour resteront à ma charge ;*
- les retours ne peuvent concerner les produits pouvant se détériorer rapidement (produits frais et surgelés) ou dont la date d'expiration serait rapidement dépassée ; et*
- je serai 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 demande de 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 (neuf et intact).
- 5.5) Les produits peuvent être rendus lors d'une livraison ultérieure ou transmis par voie postale.
- 5.6) En cas d'envoi des produits par la poste, il convient d'adresser le colis à l'une des adresses suivante (à votre choix) :
- Picnic, 275 Rue du Chemin Vert, 59273, Fretin ; ou
  - Picnic, Rue Louis de Broglie - allée Nicéphore Niépce - 77550 - Moissy-Cramayel.

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. Vous devez supporter les frais de renvoi des produits et le retour des produits se fait à vos risques.

- 5.7) Conséquences de la rétractation - remboursement. A la suite de votre notification de rétractation, nous devons vous rembourser tous les paiements que nous avons reçus de votre part concernant les produits visés par la rétractation dans un délai maximal de quatorze (14) jours suivant le jour où nous avons reçu les produits retournés. Seuls les produits retournés intacts, dans leur emballage et dans leur 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 de sorte que le virement sera effectué sur le compte utilisé pour le paiement (selon le moyen de paiement choisi), sauf accord contraire exprès et indication de votre part d'un autre moyen de remboursement accepté par nos services.

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 correspond(ent) pas aux caractéristiques du/des, produit(s) livré(s) ou s'il(s)



n'est/ne sont, pas restitué(s) dans son/leur, emballage et état d'origine, le retour ne sera pas considéré comme valable et le Client devra conserver le(s) produit(s), étant précisé que les frais de port pour retour à destination du Client restent à sa charge.

- 5.8) 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 et surgelés) 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 des produits figurant sur le catalogue de produits de l'Application sont indiqués en euros et toutes taxes comprises. Nous ne facturons pas de frais de livraison pour la livraison des produits que vous avez commandés. Toutes les commandes sont livrées gratuitement.
- 6.2) Pour la plupart des produits, vous payez le prix qui est affiché dans l'Application au moment de votre commande. Ce prix sera également indiqué sur votre reçu.
- 6.3) Néanmoins, pour certains produits, et conformément à l'article L.112-3 du Code de la Consommation, le prix unitaire ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature des produits, de sorte qu'un ajustement marginal du prix pourrait être effectué en fonction du poids ou du volume effectivement livré. Ainsi, les produits vendus en poids variable seront facturés selon le poids réel des produits mesuré au moment de la préparation de la commande et non lors de la validation de la commande. Le prix indiqué dans le récapitulatif de la commande est donc un prix estimé pouvant varier à la baisse ou à la hausse dans une limite de 15% (quinze pourcents) du prix indiqué lors de la validation de la commande. Les produits vendus en poids variable comportent l'indication « Poids variable » ainsi qu'une explication de la possible légère variation du prix final sur la page du produit concerné. La fiche produit indique également à côté du prix au kilogramme la mention « env. » (environ) afin de rappeler que le produit est vendu en poids variable.

En cas d'achat d'un produit indiqué comme étant en poids variable, nous régularisons la différence entre le prix du produit commandé et le prix du produit effectivement livré via votre Solde Picnic (Voir Article 11. Solde Picnic).

Plus précisément, lorsque le poids estimé du produit commandé est supérieur au poids réel du produit effectivement livré, de sorte que vous auriez payé un prix supérieur à celui dont vous auriez dû vous acquitter compte tenu du poids réel du produit livré, Picnic versera la différence de prix sur votre Solde Picnic.

A l'inverse, lorsque le poids estimé du produit commandé est inférieur au poids réel du produit effectivement livré, de sorte que vous auriez payé un prix inférieur à celui dont vous auriez dû vous acquitter compte tenu du poids réel du produit livré, Picnic soustraira la différence de prix sur votre Solde Picnic.

- 6.4) Le montant définitif de la commande est disponible sur le compte du Client lorsqu'il se connecte sur l'Application dans la section "Mes commandes" après la livraison.
- 6.5) 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. Seules les promotions affichées sur l'application sont valables, Picnic ne saurait appliquer les éventuelles promotions affichées sur l'emballage des produits et visibles par le Client seulement après la livraison de sorte que le Client ne pourra pas s'en prévaloir.
- 6.6) Nous avons des promotions hebdomadaires, des promotions sur les menus, des promotions combinées et nous nous assurons de vous proposer des prix 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](https://picnic.app/fr/promos-prix). Les produits en vente peuvent être achetés dans la limite des stocks disponibles.
- 6.7) Nous limitons certaines promotions en fonction de la quantité de produits que vous pouvez commander. Certaines promotions ne sont en effet pas cumulables en cas de quantité trop importante du même produit ajouté à votre panier de commande. Vous serez averti dans l'Application une fois que vous aurez ajouté le nombre maximum de produits à votre panier, ainsi que le nombre maximum bénéficiant d'une promotion.
- 6.8) Dans le cadre des commandes, et sauf indication contraire dans les présentes conditions générales, les codes de réduction (à l'exception du code reçu dans le cadre de la « Promo pour les Amis » tel que décrit ci-dessous) sont strictement personnels et ne peuvent donc pas être partagés.

Par exception, les codes de réduction « Promo pour les Amis » peuvent être partagés. Ainsi, si un nouveau client utilise le code de réduction Promo pour les

Amis qui lui a été partagé par un client existant, ce dernier recevra à son tour un code de réduction par courrier électronique à la suite de la livraison de la première commande (uniquement) du nouveau client. Pour plus de détails quant au fonctionnement des codes de réduction « Promo pour les Amis », vous pouvez consulter la page suivante <https://picnic.app/fr/conditions-parrainage/>.

En tous les cas, les codes de réduction, quelle que soit leur nature, ne peuvent être utilisés qu'une seule fois (pour une seule commande et un seul foyer). Également, il n'est possible d'utiliser qu'un seul code de réduction par commande/foyer, de sorte que les codes de réduction, quelle qu'en soit la nature, ne sont jamais cumulables pour une même commande (1 commande = 1 code promotion maximum).

## 7. Conditions de paiement

- 7.1) Le paiement de votre achat est effectué par carte bancaire, Paypal ou ApplePay.
- 7.2) Le Client garantit Picnic qu'il est pleinement autorisé à utiliser la carte 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.
- 7.3) En cas de paiement par Paypal, le prélèvement est effectué au moment où la commande est passée. En cas de paiement par carte bancaire ou ApplePay, le prélèvement est effectué au moment de la livraison des produits ou, selon le cas, de l'annulation de la commande.
- 7.4) 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.
- 7.5) Le Client reconnaît et accepte que le reçu sera envoyé par voie électronique à l'adresse électronique qu'il a fournie dans l'Application dès lors que cet email constitue un support durable. Ce reçu ne sera pas transmis par courrier postal, par fax ou sur papier lors de la livraison des produits. Aucune facture ne sera fournie au Client dans le cadre de ses transactions avec Picnic.

## 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 : produit endommagé, déjà ouvert, pièces manquantes) dans un délai de 72 heures suivant la réception du produit.
- 9.2) Le Client bénéficie d'une garantie légale de conformité à propos de certains produits en dehors des produits alimentaires. 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 concernés 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, également à propos de certains produits en dehors des produits alimentaires. Dans le cas où le caractère défectueux du produit concerné serait avéré ou qu'il comporterait des défauts cachés le rendant impropre à l'usage auquel le Client destine 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. Consigne & Recyclage

Nous livrons vos courses dans des sacs en bioplastique. Cela est évidemment plus cher qu'un sac plastique habituel, mais le recyclage permet de compenser en partie ces frais supplémentaires. Il est donc essentiel que nous puissions récupérer les sacs en bioplastique utilisés pour nos livraisons pour les recycler. Pour nous en assurer et éviter de vous faire payer des frais supplémentaires, nous

avons choisi d'appliquer un système de consigne sous forme d'un montant fixe par livraison, quel que soit le nombre de sacs utilisés. Ce montant est indiqué avant le passage de la commande.

Vous récupérerez ce montant via votre solde Picnic (voir ci-dessous l'Article 11) lorsque vous nous rendez les sacs lors de la livraison. Nous veillons ensuite à ce que les sacs plastiques soient bien recyclés ou réutilisés.

## 11. Solde Picnic

- 11.1) Si vous avez commandé des produits en poids variable et que la quantité livrée est supérieure ou inférieure à celle que vous avez effectivement payée, la différence de prix sera alors reportée sur votre solde Picnic, tel qu'il est indiqué sur l'Application. Les restitutions de la consigne des sacs en bioplastique retournés (Article 10) sont également ajoutées sur votre solde Picnic. Enfin, nous utilisons votre solde Picnic pour rembourser les produits manquants, endommagés (non-conformité) lorsque nous estimons qu'un tel remboursement est approprié.
- 11.2) A ce titre, vous acceptez que lorsque vous passez une nouvelle commande, votre solde Picnic soit automatiquement équilibré (remis à 0). Ainsi, si votre solde Picnic est positif, nous déduirons ce solde Picnic du montant de la nouvelle commande.
- 11.3) Bien sûr, il vous est possible de vous faire rembourser votre solde Picnic positif à tout moment. Pour cela, il vous suffira d'en faire la demande sur l'Application. Picnic vous remboursera aussi automatiquement votre Solde Picnic positif (ou annulera votre solde Picnic s'il est négatif) si vous n'avez pas réalisé de commande ou de demande de remboursement sur l'Application pendant plus de 3 (trois) mois. De plus, nous ne souhaitons pas que votre solde Picnic soit supérieur à 10 (dix) euros. Ainsi, lorsque qu'un ajout à votre solde Picnic aurait pour conséquence que ce dernier dépasse 10 (dix) euros, Picnic procédera automatiquement au remboursement de l'intégralité de cet ajout. Par exemple, si votre solde Picnic est de 8 (huit) euros, et que vous obtenez 5 (cinq) euros supplémentaires, ces 5 (cinq) euros ne seront pas ajoutés à votre solde Picnic et vous seront automatiquement remboursés sur votre compte. Ainsi, vous conserverez un solde Picnic de 8 (huit) euros après remboursement sur votre compte de ces 5 (cinq) euros.

- 11.4) Les remboursements seront effectués de manière identique à un ou plus de vos paiements passés (sur un des comptes que vous avez utilisés pour conclure une commande sur l'Application Picnic dans le passé).

## 12. 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 d'un tiers ou du Client, ou à un cas de force majeure imprévisible, extérieure et insurmontable (telle que cette notion est interprétée par les juridictions françaises, et incluant notamment les guerres civiles ou internationales, les attentats, les arrêts de fourniture d'énergie, les grèves, les manifestations, les défaillances informatiques et Internet ou de télécommunications, les pertes de connectivité Internet dues aux opérateurs publics et privés, le blocage des moyens de transport, les décisions gouvernementales et législatives, les troubles à l'ordre public, etc.).

## 13. Protection des mineurs

- 13.1) Lors de la vente de produits soumise aux dispositions de la loi sur la protection de la jeunesse, Picnic n'entre en relation contractuelle qu'avec des Clients remplissant les conditions légales (ayant notamment atteint l'âge minimum légal si applicable). En particulier, la vente des boissons alcoolisées à des mineurs est interdite.
- 13.2) En validant votre commande, vous déclarez et garantisiez que vous remplissez les conditions légales et notamment, lorsqu'applicable, que vous avez atteint l'âge minimum légal requis et que les informations que vous avez fournies concernant votre nom, vos informations, votre adresse email et votre adresse de domicile 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 effectivement les produits.
- 13.3) 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, même en cas d'instruction contraire des Clients.

- 13.4)** Dans la mesure où Picnic indique dans la description de l'article concerné que vous devez être majeur pour acheter cet article, les paragraphes 1 à 3 ci-dessus s'appliquent.

## **14. Stipulations générales**

- 14.1) 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. Toutes les autres clauses et/ou stipulations des CGV demeureront ainsi en vigueur.

- 14.2) 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.

- 14.3) Période de validité.** La présente version des CGV est valide pour toute commande passée après sa date de mise en ligne (telle qu'indiquée ci-dessous).

## **15. Droit applicable**

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

## **16. Médiateur**

- 16.1)** Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Picnic adhère au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD - BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>.

- 16.2)** Après avoir contacté Picnic en premier lieu afin de régler le litige à l'amiable, le Client peut saisir le Service du Médiateur pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer ici.

**16.3)** 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 régies 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 agit en conformité avec le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données) ainsi que l'ensemble des lois qui lui sont applicables en la matière, et 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 ou d'autres communications à partir de votre ordinateur ou de votre appareil mobile, vous communiquez avec nous par voie électronique et, sauf indication contraire de votre part, nous présumons que vous êtes bien à l'initiative et à l'origine de cette communication. Nous communiquons 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 les éléments graphiques ou stylisés inclus ou fournis dans l'Application et/ou sur le Site Internet, tels que (mais pas uniquement) le texte, les graphiques, les signes et logos, les icônes de boutons, les images, les clips audio et vidéo, les menus déroulants, les codes sources de nos programmes, 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 et autres signes distinctifs de Picnic sont également enregistrés à titre de marque de l'Union Européenne et de marques nationales. Toute usage non autorisé de ces signes protégés est interdit sans l'accord explicite de Picnic.
- 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/et
  - 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. Stipulations 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. Picnic ne pourra être tenu responsable de toute interruption des services du fait d'un événement en dehors de son contrôle.