

Conditions Générales de Vente www.laredoute.fr (hors produits vendus par le biais de la Marketplace)

Date de la mise à jour : 16 juin 2014

Le présent site Internet www.laredoute.fr (le « **Site Internet** ») est édité par la société LA REDOUTE, Société Anonyme au capital de 683 024312,50Euros, dont le siège social est situé 57, rue de Blanchemaille, 59100 Roubaix, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille-Métropole sous le numéro 477 180 186, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est le FR 20 477 180 186 (« **LA REDOUTE** »).

Téléphone : 0 892 350 350 (0,34€/mn, tarif indicatif depuis un poste fixe, susceptible d'être modulé en fonction des opérateurs).

Pour nous contacter par email : [cliquez ici](#).

1 - Préambule

Les présentes conditions générales de vente (les « **Conditions Générales** ») sont conclues entre LA REDOUTE et toute personne physique non commerçante (« **Vous** ») souhaitant effectuer un achat (hors produits vendus par le biais de la Marketplace) sur le Site Internet.

Les présentes Conditions Générales régissent exclusivement votre relation avec LA REDOUTE.

LA REDOUTE se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions Générales. Elles seront alors applicables dès leur mise en ligne.

LA REDOUTE adhère au Code de Déontologie de la FEVAD (Fédération des Entreprises de Vente à Distance) et à [la médiation de la FEVAD](#).

2 - Produits

Les produits régis par les présentes Conditions Générales sont ceux qui figurent sur le Site Internet et qui sont indiqués comme vendus et expédiés par LA REDOUTE (les « **Produits** »). Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les caractéristiques essentielles des Produits sont décrites et présentées avec la plus grande exactitude possible.

3 - Les prix

Les prix des Produits sont indiqués en Euros toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la TVA et des éventuelles réductions applicables au jour de la commande.

Les prix des Produits s'entendent hors frais de livraison (port, emballage et confection du colis selon montants en vigueur). Le montant des frais de livraison sera précisé avant validation de la commande. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Produits présents sur le Site Internet et sur les différents supports de vente. Toutefois, un prix ne pourra pas être modifié une fois votre commande validée.

4 - La commande

4.1 Identification préalable

Pour passer une commande, Vous devez vous identifier avec votre adresse email ou votre numéro de client, et votre mot de passe. Pour toute première commande, Vous devrez créer un compte.

4.2 Enregistrement et validation de la commande

Vous avez la possibilité de passer votre commande en ligne :

- soit à partir de la boutique en ligne;
- soit directement à partir des références des catalogues papier.

Une fois votre panier validé, Vous devrez choisir l'adresse et le mode de livraison, et valider votre mode de paiement, cette dernière étape formalisant le contrat de vente avec LA REDOUTE.

Vous avez également la possibilité de passer une commande en une seule étape (« commandez en "1 clic »), dès lors que votre carte de paiement a été préenregistrée et l'adresse et mode de livraison présélectionnés. Cette unique étape formalise le contrat de vente avec LA REDOUTE.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des Produits disponibles à la vente.

LA REDOUTE accusera réception de votre commande dès sa validation en vous envoyant un email dans lequel vous trouverez notamment un lien vers les présentes Conditions Générales.

Dans certains cas, notamment pour défaut de paiement, adresse erronée ou tout autre problème lié à votre compte, LA REDOUTE se réserve le droit de bloquer votre commande jusqu'à la résolution du problème.

En cas d'indisponibilité d'un Produit commandé, vous en serez informé par email. L'annulation de la commande de ce Produit et son éventuel remboursement (seuls les Produits disponibles au moment de la commande peuvent faire l'objet d'un prélèvement, par opposition aux produits différés), seront alors effectués, le reste de la commande demeurant ferme et définitif.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, vous pouvez consulter votre compte sur le Site Internet ou appeler le 09 69 32 35 15 (coût d'un appel local) 7 jours/7 de 8h à 20h.

5 - Modalités de paiement

Vous pouvez régler votre commande :

- **par carte bancaire** : Carte Bleue, e-carte bleue, Visa, Mastercard, carte American Express. Votre compte sera débité à l'expédition des Produits. En cas de Produits épuisés ou indisponibles, le montant de ces Produits ne sera pas débité.

- **avec la carte "R premium"** : La carte "R premium" donne à tout possesseur la possibilité de payer au comptant ou à crédit les Produits : soit lors de l'achat, soit à réception du relevé de compte. La carte donne également accès à d'autres facilités de paiement. Pour connaître les conditions d'attribution de la carte "R premium" et les mentions légales liées à ces facilités de paiement, vous pouvez vous connecter au site Internet www.sofinco.fr ou contacter une hôtesse au 0 892 350 356 (0,34€ / mn tarif indicatif depuis un poste fixe, susceptible d'être modulé en fonction des opérateurs et des appareils utilisés) ou remplir le formulaire de demande de la carte "R premium" en ligne à partir du Site Internet.

- **avec les cartes Fnac, Printemps, Kangourou, ou Surcouf** (uniquement disponible pour les Utilisateurs sis en France continentale, Corse et Monaco).

- **avec votre compte PAYPAL** (uniquement disponible pour une livraison en France et Monaco). En choisissant le paiement via PayPal, Vous serez automatiquement dirigé sur votre compte PayPal. Une fois le paiement Paypal validé, Vous pourrez terminer votre commande sur le Site Internet.

- **avec une carte cadeau Kadeos, ENDERED ou des avoirs ou bons d'achat La Redoute** (uniquement disponible pour une livraison en France et Monaco). Dans ce cas, Vous devrez renseigner les numéros d'identification figurant sur le support (carte, avoir ou bon d'achat).

Si vous faites l'objet d'un agrément "Client confiance", vous devrez payer les Produits commandés une fois par mois à réception de votre relevé mensuel.

6 - Livraison

6.1. Livraison en France continentale, Corse et Monaco

6.1.1. Pour les petits Produits disponibles

Les délais de services indiqués ci-après ne sont pas garantis pendant certaines périodes de fortes activités, telles les périodes de soldes, et pour certains Produits de marque (ex. produits Verbaudet, Cyrillus, Ellos, etc.), les Produits sur-mesure, les Produits brodés et personnalisés et les cadeaux gratuits demandés sans commande, qui ne peuvent bénéficier de ces délais de services.

- « **24 heures Chez Vous** » (coût de 3,95 € en supplément des frais de livraison standard), seulement si la livraison se fait à votre domicile et si la commande est passée du **lundi au vendredi avant 12 h pour une livraison à partir du lendemain après-midi** (sauf jours fériés). Les commandes passées du **vendredi après-midi au dimanche inclus**, seront livrées à partir du **mardi après-midi**.

- « **Colissimo** » (2 à 4 jours à partir de la remise de votre colis de Produits à La Poste), la livraison est effectuée par La Poste.

- « **Relais Colis** » (2 à 4 jours). Pour le retrait de la commande de Produits, une pièce d'identité en vigueur sera exigée, ainsi que, le cas échéant, la carte ayant servi au paiement. A défaut, les Produits commandés ne pourront vous être remis.

Les Produits sur-mesure, les Produits brodés et personnalisés et les cadeaux gratuits demandés sans commande seront uniquement livrés à votre domicile (France continentale, Corse et Monaco uniquement), en 8 à 18 jours à partir de l'expédition.

6.1.2. Pour les Produits volumineux (signalés par une camionnette de couleur) :

Les livraisons à domicile sont effectuées quel que soit l'endroit, notamment à l'étage, sous réserve de la faculté pour les livreurs de disposer du passage nécessaire à la livraison des Produits commandés. Cependant, les livraisons réalisées par le transporteur sur les îles métropolitaines (hors Corse) ont lieu à quai sur le continent, à l'embarcadère de la gare maritime. Les frais d'acheminement entre l'embarcadère et le domicile sont à votre charge. Pour l'île d'Oléron et l'île de Ré, les livraisons sont effectuées à l'adresse de livraison que vous nous aurez indiquée

- « **Livraison sur Rendez-Vous à la Commande** »

Cette livraison se fait uniquement à domicile. La date de livraison est choisie à la commande. Vous serez appelé la veille de la livraison pour fixer précisément une plage horaire de livraison de 2 heures.

Les frais de livraison varient en fonction du poids et de la taille du colis de Produits (la couleur de la camionnette vous indique le montant de ces frais de livraison standard).

- « **Livraison groupée** »

Si la commande comprend au moins trois Produits disponibles signalés par une camionnette, et d'un montant total minimum de 1500 €, LA REDOUTE se propose d'effectuer une livraison groupée de l'ensemble de votre commande (habillement, linge de maison, équipement de la maison), sur rendez-vous, à l'adresse de votre choix.

Pour en bénéficier, Vous devez indiquer votre numéro de téléphone au moment de la commande pour être rappelé immédiatement et gratuitement ou Vous pouvez appeler au 09 69 36 27 54 (coût d'un appel local).

Sur demande de votre part lors de la prise de rendez-vous, les services de LA REDOUTE peuvent effectuer gratuitement la reprise de votre ancien appareil électrique ou électronique lors de l'achat effectué en remplacement.

Reprise de l'ancienne literie : proposée pour tout achat de sommier et/ou matelas. La reprise se fait en même temps et sur le même lieu que la livraison. 1 Produit repris pour 1 Produit livré. Coût : 25 € / Produit repris.

6.2. Livraison dans les DOM TOM

Vous êtes invité à vous reporter à l'onglet « Livraison DOM-TOM » et « [Douane](#) » du Site Internet pour obtenir toutes les informations relatives à ce point.

7 - Droit de rétractation et échange

7.1. Droit de rétractation et modalités de retour

Vous disposez d'un droit de rétractation de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception ou de retrait de l'ensemble de votre commande (soit seize (16) jours supplémentaires par rapport au délai légal de rétractation) ou de soixante (60) jours pour les commandes réglées par carte R Premium.

Pendant ces délais, Vous pourrez retourner les Produits sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalité.

Tous les Produits peuvent faire l'objet d'une rétractation, excepté ceux exclus par la loi à l'article L121-21-8 du Code de la Consommation, par exemple les Produits ayant fait l'objet d'une personnalisation sur votre demande, les Produits ayant été descellés et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène (ex : collants portés), les Produits d'enregistrement audio ou vidéo ou les logiciels informatiques descellés etc...

Les Produits retournés doivent être intacts et complets et ne doivent pas avoir fait l'objet d'un port prolongé.

Pour exercer votre droit de rétractation, Vous pouvez soit le déclarer en ligne ici, ou utiliser le formulaire type de rétractation à remplir ici, soit effectuer toute déclaration dénuée d'ambiguïté indiquant votre intention de nous retourner le Produit.

LA REDOUTE accusera réception de votre rétractation, par email.

Vous devez ensuite retourner les Produits à LA REDOUTE, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant votre rétractation, soit :

- par La Poste à l'adresse suivante : La Redoute TG5 - 278 rue Colbert - 59200 Tourcoing Les frais de retour via La Poste sont à votre charge (à l'exception d'un Produit défectueux à réception, ou d'une erreur de LA REDOUTE lors de l'envoi du Produit).
- en Relais Colis avec frais à votre charge pour 1 euro ou sans aucun frais si le bon de réexpédition avec code barre est collé sur votre colis. Le bordereau de réexpédition vous sera envoyé par email.

Pour les Produits volumineux signalés par une camionnette ou pour les Produits ne pouvant pas être retournés par la Poste ou en Relais Colis, La Redoute organisera gratuitement leur reprise à domicile, si vous appelez au 0969 362 950 (coût d'un appel local).

7.2. Remboursement

LA REDOUTE s'engage à vous rembourser la totalité des sommes versées à la réception de votre colis dans ses entrepôts ou dès réception de la preuve de retour de votre colis que Vous nous aurez envoyé à l'adresse suivante : La Redoute Service Relations Clients, BP 40419, 59057 Roubaix Cedex 1.

LA REDOUTE vous remboursera les Produits retournés, sous réserve du respect des conditions ci-dessus mentionnées, ainsi que les frais de livraison standard « aller » de ces derniers si vous retournez l'ensemble de votre commande.

Les livraisons avec suppléments sont remboursées dans la limite des frais de livraison standard.

Si Vous ne retournez pas l'intégralité de votre commande et conservez un ou des Produits commandés, le montant des frais de livraison "aller" ne sera pas remboursé par LA REDOUTE.

Le remboursement sera effectué via le moyen de paiement utilisé lors de la commande retournée. Ainsi, par exemple, si la commande de Produits a été réglée par :

- carte Bleue, et que votre Carte Bleue est encore valide, le remboursement sera effectué sur le compte attaché à cette Carte Bleue.
- R Premium, le remboursement sera effectué par le recrédit du compte R Premium. .
- Paypal, et que le compte Paypal est toujours actif, le remboursement sera effectué sur ce compte Paypal.
- par carte Kadéos ou bons d'achat (à minima 80% du paiement), le remboursement sera effectué en bons d'achat.

Pour tout autre moyen de paiement ou en cas d'échec ou d'impossibilité des remboursements précédents, le remboursement sera effectué par lettre chèque envoyée à l'adresse de facturation.

7.3. Echange

Vous avez également, dans le délai de trente (30) jours, la possibilité de demander un échange. Cependant, si vous avez réglé les Produits par carte R Premium, vous bénéficiez d'un délai d'échange de soixante (60) jours.

Vous pouvez retourner le Produit à La Redoute par La Poste ou en Relais Colis.

Pour rappel, les frais de port retour sont gratuits par Relais Colis ou en reprise à domicile pour les produits volumineux, à l'exception des retours par La Poste qui restent à votre charge.

Pour les Produits volumineux signalés par une camionnette, La Redoute organisera gratuitement leur reprise à domicile, si vous en faites la demande au 09 69 32 35 15 (coût d'un appel local). Le Produit à reprendre doit être intact, complet, emballé et le cas échéant, débranché. La reprise du Produit pourra éventuellement se faire en même temps que la livraison du nouveau Produit, sous réserve de l'organisation des transporteurs et de la disponibilité du Produit.

8 - Garanties

Tous les Produits en vente sur le Site Internet bénéficient de la garantie légale de conformité (L211-1 et suivant du Code de la Consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code Civil), vous permettant de renvoyer les Produits livrés défectueux ou non conformes.

- *Article L211-4 du Code de la Consommation* : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

- *Article L211-5 du Code de la Consommation* : Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- 1) Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2) Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

- *Article L211-12 du Code de la Consommation* : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

- *Article 1641 du Code Civil* : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

- *Article 1648 al 1er du Code Civil* : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Certains Produits bénéficient par ailleurs d'une garantie commerciale en sus de la garantie légale., qui fera l'objet d'un contrat écrit qui vous sera remis au moment de la commande.

- Par exemple, les Produits textiles assortis du sigle "Valeur sûre" sont garantis six mois et les Produits assortis du sigle "Best" sont garantis un an, contre tout défaut de fabrication.

- Pour les Produits techniques, cette garantie couvre le remplacement et la garantie des pièces, main d'œuvre, transport des pièces, remplacement ou remboursement du Produit (en cas d'impossibilité de réparation reconnue par le vendeur ou le constructeur ou, si la réparation s'avérait trop onéreuse, remplacement par le même modèle ou modèle similaire). Il est à noter que cette garantie exclut le remplacement des pièces dont l'usure est normale (piles, têtes de lecture) ou due à une utilisation anormale du Produit (usage professionnel, ou mise en service d'une collectivité). Elle exclut également les pannes liées à un mauvais branchement du Produit ou au non-respect de la notice d'emploi, à un choc, un défaut d'utilisation ou d'entretien ou à des causes extérieures au matériel (foudre, dégâts des eaux, etc.). Pendant la durée de la garantie commerciale initiale (indiqué sur la fiche produit), les pièces, la main-d'œuvre et le déplacement du technicien SAV (non applicable hors de France) demeurent à la charge de La Redoute. Si la réparation sur site est impossible, le technicien emportera le matériel dans l'emballage que l'Utilisateur aura pris soin de conserver.

La garantie commerciale initiale prévue pour les Produits mis en vente peut être étendue. La durée de cette extension de garantie est indiquée sur le Site Internet lors de la présentation du Produit.

9 - Environnement

Appareils électriques et électroniques

LA REDOUTE vous informe que la présence de substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine. Ainsi Vous ne devez pas vous en débarrasser avec les déchets municipaux non triés. C'est la raison pour laquelle LA REDOUTE met à votre disposition un système de collecte spécifique (décret du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements). Lorsque Vous achetez un appareil électrique ou électronique à La Redoute, cette dernière s'engage à reprendre l'ancien appareil du même type, en état de propreté, débranché et pouvant être manipulé sans danger, au Relais Colis, ou lors de la livraison à domicile, sous réserve d'avoir informé LA REDOUTE de ce souhait de reprise au moment de la prise de rendez-vous avec Relais Colis.

REACH

Pour toute question relative à la norme Européenne REACH, Vous pouvez contracter LA REDOUTE :

- par courrier : La Redoute, Centre de contact Technique, 57 rue de Blanchemaille, BP 567, 59060 Roubaix Cedex 1 ;

- par le biais de la rubrique Questions Fréquentes sur www.laredoute.fr

10 - Preuves

Dans tous les cas, la fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'intégralité de ladite commande conformément à l'article 1316 – 1 du Code Civil et vaudront exigibilité des sommes engagées par la saisie des Produits figurant sur le bon de commande.

Cette validation vaut signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées sur le Site Internet. Toutefois, en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, Vous êtes invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le Service Client en appelant le 03 20 69 75 00 (coût d'un appel local depuis un poste fixe, surcoût éventuel opérateur).

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la Redoute et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre Vous et La Redoute.

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du Code Civil.

11 - Responsabilités

La Redoute a pour toutes les étapes de prise de commande ainsi que pour les étapes postérieures à la conclusion du contrat une obligation de résultat.

Ainsi La Redoute s'engage à décrire avec la plus grande exactitude les produits vendus sur le Site Internet. En revanche, la responsabilité de La Redoute ne pourra être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat soit à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence française. De même, la responsabilité de La Redoute ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

12 - Propriété intellectuelle

Tous les éléments du Site Internet, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. De même, les marques, logos, dessins et modèles figurant sur le Site Internet sont la propriété exclusive de La Redoute. Leur divulgation ne saurait en aucun cas être interprétée comme accordant une licence ou un droit d'utilisation quelconque des dites marques et éléments distinctifs protégés par le droit d'auteur. Ils ne peuvent donc être utilisés sous peine de contrefaçon.

Ainsi, aucun des documents provenant du Site Internet ne peut être copié, reproduit, republié, téléchargé, posté, transmis ou distribué d'aucune manière que ce soit.

Cependant, il est possible de télécharger une copie des documents sur un ordinateur pour votre utilisation personnelle et uniquement à des fins non commerciales, à condition que de ne modifier pas les informations contenues et de conserver intacts tous les copyrights et autres mentions de propriété. La modification de ces documents ou leur utilisation dans un autre but constitue une infraction au droit de propriété intellectuelle de La Redoute.

Si vous disposez d'un site Internet à titre personnel et vous désirez placer, pour un usage personnel, sur son site un lien simple renvoyant directement à page d'accueil du Site Internet, doit obligatoirement en demander l'autorisation à la société La Redoute. Il ne s'agira pas en aucun cas d'une convention implicite d'affiliation.

En revanche, tout lien hypertexte renvoyant au Site Internet et utilisant la technique du framing ou du in-line linking est formellement interdit. Dans tous les cas, tout lien, devra être retiré sur simple demande de La Redoute.

13 - Informations nominatives

Lors de votre commande, les données nominatives collectées feront l'objet d'un traitement informatique. Vous êtes invité à vous reporter à l'onglet "[Données Personnelles](#)" du Site Internet pour obtenir toutes les informations relatives à ce point.

14 - Loi applicable et compétences juridictionnelle

Les Conditions Générales sont soumises à la loi française. Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du Produit.

Le Site Internet est conforme à la législation française, et en aucun cas, LA REDOUTE ne donne de garantie de conformité à la législation locale qui vous serait applicable, dès lors que Vous accédez au Site Internet à partir d'autres pays.