PARTIE I : CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Table des matières :

Préambule
Article 1 : Objet
Article 2 : Commande
Article 3 : Livraison
Article 4 : Modalités de paiement
Article 5 : Tarifs
Article 6 : Droit de rétractation
Article 7 : Retours
Article 8 : Garanties
Article 9 : Environnement
Article 10 : Signature et preuves
Article 11 : Responsabilité
Article 12 : Politique de respect de la vie privée
Article 13 : Propriété intellectuelle
Article 14 : Nullité
Article 15 : Durée
Article 16 : Preuve
Article 17 : Conservation et archivage des transactions
Article 18 : Divers
Article 19 : Loi applicable et compétence

PREAMBULE

Les présentes conditions sont conclues entre, d'une part, la S.A. de droit belge La Redoute Catalogue Bénélux, RPM Tournai BE 0404.047.956, sise à Estaimpuis, 7730 - Centre d'affaire l'IMPACT 1 – 1er étage, Porte des Bâtisseurs, 20B, ci-après dénommée "La Redoute Benelux" et, d'autre part, les personnes souhaitant effectuer un achat sur le site Internet de La Redoute ou via l'application, ci-après dénommées "l'utilisateur". L'expédition des colis ne pourra territorialement s'effectuer qu'en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg. Ces conditions ne concernent exclusivement que les consommateurs. L'utilisateur qui souhaiterait acheter sur le site ou via l'application, déclare avoir la pleine capacité juridique. Toute personne frappée d'incapacité, notamment au sens de l'article 1123 et suivants du Code civil, ne peut en aucune façon acheter sur le site ou via l'application. La consultation de l'offre et des services est alors sous la responsabilité de son représentant légal. Ce représentant légal est tenu de respecter les présentes stipulations. En tout état de cause, lors de la transmission de données personnelles, le représentant légal devra compléter lui-même le formulaire d'inscription ou autoriser expressément la personne qu'il représente à remplir ledit formulaire, les stipulations relatives aux données personnelles telles que prévues à l'article 10 ci-après trouvant bien entendu application. Les parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par le présent contrat, à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le site. Si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont siège en Belgique. La société La Redoute porte le Label BeCommerce. Ce qui signifie que notre site web est contrôlé par une organisation indépendante pour le respect du Code du Label BeCommerce de l'Association Belge du Marketing Direct (ABMD). Ce Code protège les intérêts du consommateur. Vous trouverez plus d'informations sur les garanties de ce label sur www.becommerce.be.

L'utilisation du site web ou de l'application afin d'enregistrer une commande implique l'acceptation des conditions de vente. Les présentes conditions de vente peuvent être modifiées à tout moment par La Redoute. En tout état de cause, les conditions de vente applicables sont celles en vigueur au moment de la passation de la commande par l'utilisateur. Avant d'effectuer son achat, l'utilisateur a la possibilité de télécharger les conditions de vente. Elles seront alors applicables dès leur mise en ligne.

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions s'appliquent sur la vente en ligne ou via l'application sur le territoire Belge et Luxembourgeois. Elles visent à définir les modalités de vente entre La Redoute et l'utilisateur, de la commande aux services, en passant par le paiement et la livraison. Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et assurent le suivi de cette commande entre les parties contractantes. Les parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par le présent contrat, à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le site. Dans les 14 jours à dater du lendemain du jour de la livraison, le consommateur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à l'achat. (voir article 6 : droit de rétractation)

ARTICLE 2 – COMMANDE

L'utilisateur a la possibilité de passer sa commande en ligne et via l'application. La commande ne peut être enregistrée que si l'utilisateur s'est clairement identifié. Toute commande vaut acceptation des présentes conditions générales de vente, ainsi que des prix (cf. article 5) et description des produits vendus. La Redoute s'engage à honorer les commandes reçues uniquement dans la limite des stocks disponibles des produits.
L'utilisateur effectue son choix sur le site ou l'application, sélectionne la taille et le coloris si nécessaire, ajoute le ou les article(s) au panier. Il valide alors sa livraison, puis son paiement via une page sécurisée de notre partenaire Stripe. Une fois la commande enregistrée, l'utilisateur reçoit une confirmation de commande par e-mail. Si les articles sont disponibles, le traitement de la commande sera effectué dans les 1,5 heures suivant l'enregistrement et celle-ci sera expédiée dans la journée ou au plus tard le lendemain*. Une annonce sera effectuée au transporteur (Bpost ou Post.nl) qui va lui-même informer le client de la réception de la marchandise et envoyer les liens nécessaires au suivi de colis ou à l'agenda de prise de rendez-vous. .

*peut augmenter légèrement en cas de forte activité

ARTICLE 3 – LIVRAISON

Les produits sont acheminés par les services postaux Bpost ou Postnl. La Redoute décline toute responsabilité en cas de délai de livraison trop important du fait des services postaux ou des moyens de transport, ainsi qu'en cas de perte des produits commandés ou de grève. En cas de litige durant le transport, l'utilisateur devra introduire les demandes d'usage auprès des services postaux. Par ailleurs, il est précisé que la propriété des produits commandés ne sera transférée à l'utilisateur qu'au paiement total du prix facturé, en ce compris les frais de traitement et de paiement.

L'utilisateur a le choix de se faire livrer :
- soit à domicile ou à l'adresse d'une tierce personne
- soit dans un Point Colis Bpost de son choix ou dans un automate (en Belgique uniquement)

Le montant de la livraison est calculé au plus juste et est défini en fonction de l'article le plus volumineux du panier.

- 1,99€ de frais de livraison en point colis si l'article le plus volumineux de votre panier est inférieur à 10 kg et mesure moins de 1,50 m
- 3,99€ de frais de livraison à domicile si l'article le plus volumineux de votre panier est inférieur à 10 kg
- 4,99€ de frais de livraison en point colis si l'article le plus volumineux de votre panier se situe entre 10 et 30 kg mais mesure moins de 1,50 m
- 9,99€ de frais de livraison à domicile si l'article le plus lourd de votre panier se situe entre 10 et 30 kg
- 19,90€ de frais de livraison à domicile si l'article le plus lourd de votre panier se situe entre 30 et 40 kg
- 29,90€ de frais de livraison à domicile si l'article le plus lourd de votre panier se situe entre 40 et 60 kg
- 49,90€ de frais de livraison à domicile si l'article le plus lourd de votre panier se situe entre 60 et 100 kg
- 69,90€ de frais de livraison à domicile si l'article le plus lourd de votre panier fait plus de 100 kg*

NB : pour les articles très volumineux, Il est important de contrôler que vos articles passent aux portes ou dans les pièces prévues afin d'assurer une livraison sans souci.
*Les articles de plus de 80kg seront livrés au seuil de l'immeuble d'habitation.

Les produits sont acheminés par les services postaux habituels Bpost ou Postnl.

Bpost et PostNL envoient des emails de livraison comportant des liens 'track and trace' permettant de suivre les livraisons.

L'utilisateur a également la possibilité de suivre son colis dans son compte client/suivi de commande en cliquant sur le lien « suivre mon colis ». Le délai de livraison des petits colis est de 1 à 4 jours, pour autant que l'article soit disponible immédiatement. Les colis volumineux (plus de 30 kg ou ayant des dimensions hors standards) sont livrés sur rendez-vous, généralement dans un délai de 4 à 7 jours. Le délai de livraison est noté dans chaque fiche article sur le site, et apparait dès que l'utilisateur a sélectionné la taille et le coloris.
Pour les retraits des colis dans les Points Colis, une pièce d'identité en vigueur est exigée. A défaut, les produits commandés ne pourront être délivrés. Votre colis est conservé 10 jours au Point Colis, et seulement 5 jours s'il s'agit d'un automate, ensuite il nous est retourné.

En cas d'absence lors de la livraison à domicile, le transporteur laisse un avis de passage avec les instructions ou peut éventuellement être amené à reprendre contact s'il s'agit d'une livraison sur rendez-vous. Tout problème de livraison (article manquant ou abîmé) doit nous être signalé dans un délai de 48h au 056/85 15 15 (ou au 45 47 47 pour les résidents du Grand-Duché de Luxembourg). L'article retourné correspondant doit alors nous parvenir dans les 14 jours après réception en demandant le remboursement

ARTICLE 4 - MODALITES DE PAIEMENT

Lors de la validation de la commande, un large choix de modes de paiement vous est offert, adapté à votre mode de vie et vos besoins. Tous nos paiements sont entièrement sécurisés : le serveur est en mode crypté grâce à une transaction sécurisée en mode SSL et toutes les informations véhiculées sont codées. Rien ne transite en clair sur notre site. Les opérations bancaires sont effectuées grâce à notre partenaire Stripe.
L'ensemble des informations relatives aux Cartes Bancaires est uniquement enregistré dans les bases de données de Stripe et non dans celles de La Redoute. En aucune manière, nous ne recevons, ni n'enregistrons ou ne conservons quelque élément que ce soit concernant vos informations bancaires.

Afin d´assurer la sécurité des paiements, La Redoute utilise les services d'un prestataire, STRIPE, certifié PCI-DSS.
De nouvelles règles européennes ont été mises en place pour renforcer la sécurité des transactions en ligne. Votre paiement sera vérifié grâce à une authentifications à deux facteurs (définis par votre banque) aussi appelée authentification forte. Il pourra s'agir d'un code reçu par sms, d'un mot de passe unique, de l'utilisation du card reader, ou d'une validation à effectuer directement dans l'application de votre banque. Si ce n'est pas déjà fait, nous vous recommandons d'installer l'application de votre banque pour faciliter votre shopping en ligne.

Les paiements proposés sont les suivants :

1. CARTE BANCAIRE:

Les cartes Visa, Mastercard, American Express sont acceptées. Le paiement sera effectué via notre partenaire Stripe pour toute commande sur le site, ou via les applications.

2. BANCONTACT/PAYCONIQ :

Paiement online hautement sécurisé via notre partenaire de paiements Stripe. 3 options possible, le paiement directement via l'application Payconiq ou de votre banque, paiement via QRcode ou avec utilisation de votre digipass (card Reader)

3. PAYPAL :

Le paiement est effectué via votre compte Paypal si vous en possédez un. Le paiement Paypal est effectué via nos partenaires Stripe et Paypal. Il suffit d'indiquer les identifiants Paypal et valider le paiement.

4. KLARNA :
Le paiement par Klarna permet de recevoir les articles et de payer 30 jours plus tard.
Vous recevez les instructions de paiement via e-mail de la part de Klarna. Vous pouvez payer à la date d'échéance ou même avant si vous le souhaitez. Il est possible de payer dans l'application Klarna grâce à Bancontact ou avec votre carte de crédit.
Plus de renseignements via https://www.klarna.com/be/fr/

Le paiement par Klarna est uniquement possible pour une commande supérieure à 120€ et sera dépendant de l'acceptation de Klarna

En tout état de cause, La Redoute se réserve le droit de refuser toute commande ou toute livraison en cas de :
- litige existant avec l'utilisateur
- non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par l'utilisateur
- refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires
- abus ou fraude

ARTICLE 5 – TARIFS

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.
Le prix de référence (prix de vente initial proposé avant toute réduction) de nos nouveautés Printemps-Eté sont garantis jusqu'au 31 juillet de l'année en cours ; ceux de nos nouveautés Automne-Hiver sont garantis jusqu'au 31 janvier de l'année suivante.

Le prix de référence des produits reconduits d'une saison à l'autre peut être modifié par La Redoute lors de ce changement de saison, en raison des aléas des conditions de fabrication (notamment la variation des coûts des matières) et d'approvisionnement (notamment la variation des coûts d'acheminement). Ainsi, les prix faisant l'objet de réduction sont affichés précédés de leur prix de référence barré, accompagné par un taux de réduction. Ce taux est toujours calculé sur le prix de référence de la saison en cours. 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. Un prix ne pourra pas être modifié une fois votre commande validée. Toutefois, en cas d'erreur de prix (prix manifestement dérisoire par rapport à la valeur réelle du produit), la commande validée pourra être annulée par LA REDOUTE. Cette mesure demeure exceptionnelle. Sauf mention contraire, les réductions additionnelles ne peuvent s'appliquer aux PRIX ROUGES/CREATEURS sauf offres commerciales exceptionnelles.

Nos tarifs comprennent les cotisations environnementales suivantes :
Depuis le 1/07/2001, en application des conventions régionales des politiques environnementales au moment de l'achat de tout nouvel appareil électrique ou électronique, une cotisation de recyclage est perçue pour le compte de l'ASBL Recupel, organisme agréé en charge de la récupération et du recyclage des vieux électros et ce, pour un montant variable. Cette cotisation est déjà comprise dans le prix.

Depuis le 1/01/2021, dans le cadre de la Responsabilité Elargie du Producteur, une contribution environnementale visant la mise en place d'une filière de recyclage, allant de la collecte au traitement en passant par le démantèlement des matelas, est perçue. Cette contribution est de 4,25€ TTC pour les matelas pour bébés (70x140cm maxi), 8,50€ TTC pour les matelas d'une personne (< ou = 120cm) et 17€ TTC pour les matelas de deux personnes (> 120cm). Nos prix comprennent cette contribution au recyclage, vous permettant de déposer gratuitement votre ancien matelas dans un recyparc pour son recyclage. L'approvisionnement (notamment la variation des coûts d'acheminement).

ARTICLE 6 - DROIT DE RETRACTATION

Le consommateur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours et sans frais. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où l'utilisateur, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, prend physiquement possession du bien ou du dernier bien en cas de livraison partielle. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration claire, et ce avant l'expiration du délai de quatorze jours, cliquez ici pour accéder au formulaire de rétractation. Il est également possible de remplir et transmettre le formulaire de rétractation ou une autre déclaration de rétractation claire sous forme électronique, par le biais de notre formulaire de contact sur notre site Internet. Si vous faites usage de votre droit de rétractation, un accusé de réception de votre déclaration correspondante vous sera envoyé sans délai. Vous n'avez pas le droit de vous rétracter du présent contrat si vous avez commandé des articles qui ne peuvent pas être retournés pour des raisons de santé ou d'hygiène (Ex. : sous-vêtements) si les marchandises sont descellées après la livraison. Après l'ouverture de l'emballage de sécurité qui couvre le produit cosmétique en tout ou en partie, vous n'avez plus le droit de vous rétracter de l'achat. En cas de rétractation valable, La Redoute remboursera tous les paiements reçus de l'utilisateur, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que l'utilisateur a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que la livraison standard) sans délai et au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter du jour où celle-ci a eu connaissance de la déclaration de rétractation. La Redoute procédera au remboursement, sans frais pour vous, en utilisant le même moyen de paiement que celui choisi au préalable sauf s'il est convenu expressément d'un moyen de paiement différent. La marchandise devra nous être renvoyée au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter du jour où vous nous aurez communiqué votre déclaration de rétractation. Ce délai est respecté si vous expédiez la marchandise avant l'expiration du délai. La Redoute se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces évènements.

ARTICLE 7 – RETOURS

Si un de vos articles ne vous convient pas, vous pouvez le retourner gratuitement* pour qu'il soit remboursé. Tout retour doit être fait dans les 30 jours suivant la livraison, soit en déposant gratuitement le colis dans votre Point Colis, ou bureau de poste

le plus proche. Dans le but d'accélérer le traitement logistique et le remboursement au client, les articles retournés doivent être intacts et complets, dans leur emballage d'origine. Pour les articles vendus par lot, le retour doit obligatoirement être fait pour le lot complet.

L'étiquette retour peut être retrouvée dans certains colis ou sera téléchargeable dans votre espace client. Celle-ci doit être collée de façon visible sur le colis. L'adresse pour le retour est 14 rue du Rabiseau 6099 Charleroi

L'article retourné sera remboursé selon le paiement d'origine. Sous réserve d'acceptation de notre service 'retour' en sachant que si un article retourné est sale et /ou usagé, celui-ci ne sera ni renvoyé ni remboursé au client. La Redoute se réserve le droit de refuser une commande ultérieure, notamment en cas de fraude ou d'abus

Les articles volumineux (livrés sur rendez-vous) peuvent être retournés au moyen du même service que la livraison. L'Acheteur qui retourne de la marchandise par service d'expédition doit préalablement prendre contact avec le service clientèle de La Redoute ou utiliser le formulaire de contact mis à sa disposition sur internet (https://www.laredoute.be/new-contact.aspx) afin d'organiser la reprise de la marchandise.

La Redoute se réserve le droit de refuser une commande ultérieure, notamment en cas de fraude ou d'abus.

*Le retour est gratuit pour le premier retour d'un même colis. Tout second retour d'un article du même colis sera à votre charge. Il est donc important de vérifier tous les articles se trouvant dans votre colis avant d'engager la procédure retour.

ARTICLE 8 – GARANTIES

8.1 GARANTIE LEGALE

Tous les produits en vente sur le site Internet bénéficient de la garantie légale vous permettant de renvoyer les produits livrés défectueux ou non conformes. La vente des marchandises est soumise à la législation belge concernant la garantie légale prévue dans la loi du 1er Septembre 2004. Tous les produits électriques que le consommateur achète sur le site de La Redoute bénéficient d'une garantie légale de 2 ans.

8.2. GARANTIE COMMERCIALE

Certains produits bénéficient par ailleurs d'une garantie commerciale gratuite accordée par LA REDOUTE dite « Garantie LA REDOUTE », en sus de la garantie légale (voir les garanties commerciales) Il est rappelé que la garantie commerciale ne vous prive pas des dispositions relatives à la garantie des vices cachés ou la garantie légale de conformité, telles que rappelées à l'article 8.1 des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 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 non triés. Vous pouvez vous rendre sur le site de http://www.recupel.be pour connaitre les points de collecte les plus proches de chez sous.

Triman

Le logo Triman signifie que le produit recyclable est soumis à une consigne de tri. Cela indique simplement que le produit est à mettre dans un container de recyclage. Il va être apposé sur l'ensemble des produits de consommation qui sont collectés par des éco-organismes et dont la « recyclabilité » est assurée. Pour LA REDOUTE, les équipements d'ameublements, textiles et chaussures sont concernés. Ils doivent donc être triés par vos soins. Le Triman peut figurer sur les produits ou sur l'emballage, la notice ou tout autre support y compris dématérialisé. Les piles, accumulateurs usagés, déchets d'équipements électriques et électroniques, déchets ménagers des produits chimiques disposent de leur propre signalétique et ne sont donc pas concernés.

ARTICLE 10 - SIGNATURE ET PREUVE

Tout utilisateur du site non titulaire d'un numéro de client devra suivre une procédure d'inscription lui permettant d'obtenir son numéro de client. Dans tous les cas, la validation finale de la commande implique l'acceptation par l'utilisateur de celle-ci, dans son intégralité et au prix indiqué. Cette validation vaut signature et acceptation express de toutes les opérations effectuées sur le site. L'utilisateur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à l'achat sans pénalité et sans indication de motifs, dans les 14 jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la livraison du produit. (voir article 6 : droit de

rétractation).

ARTICLE 11 – RESPONSABILITE

La Redoute n'a, pour toutes les étapes d'accès au site, du processus de commande, de la livraison ou des services postérieurs, qu'une obligation de moyen. 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 du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, ou de tout fait qualifié de force majeure, conformément à la jurisprudence.

L'utilisateur accepte que les éléments/fonctionnalités/chartes graphiques, etc., proposés sur le site web sont susceptibles d'évoluer. Ainsi, certaines fonctions seront supprimées et d'autres ajoutées sans que l'utilisateur ne puisse faire valoir aucune revendication particulière. De même, la Redoute décidera seule de l'opportunité d'inclure/supprimer tout contenu présenté sur le site web. Enfin, la Redoute se réserve le droit, à tout moment et pour quelque motif que ce soit, de modifier ou interrompre temporairement ou de manière permanente tout ou partie de l'accès au site web et ce sans devoir en informer préalablement l'utilisateur. Il en sera ainsi, par exemple, en cas de maintenance du site web ou de modification importante des services et/ou fonctionnalités proposées. La Redoute ne pourra être tenue responsable pour tout dommage direct ou indirect lié à une modification, suspension ou interruption de l'accès au site web, pour quelque cause que ce soit.

ARTICLE 12 - POLITIQUE DE RESPECT DE LA VIE PRIVEE

La Redoute se réserve le droit de collecter des données sur l'utilisateur, notamment lorsque celui-ci fait une commande ou par l'utilisation de cookies (petit fichier envoyé par un serveur Internet, qui s'enregistre sur le disque dur de votre ordinateur. Il garde la trace du site Internet visité et contient un certain nombre d'informations sur cette visite). Toutes les données personnelles sont destinées à l'usage interne de La Redoute. Si vous avez donné votre accord préalable, ces données peuvent être communiquées aux organismes liés contractuellement avec La Redoute (partenaires commerciaux, secteurs caritatif, associatif ou groupements d'intérêt ou d'opinion) qui vous enverront des offres promotionnelles personnalisées. Si vous ne le souhaitez pas, cliquez ici pour mettre à jour vos préférences cookies.

Conformément au 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, vous disposez à tout moment du droit d'accès et de rectification à ces données ainsi que du droit d'opposition si vous ne souhaitez plus être informé de nos activités. Pour cela écrivez-nous à La Redoute - Service Relations Clients, Centre d'affaire l'IMPACT 1 – 1er étage, Porte des Bâtisseurs, 20B - 7730 Estaimpuis en précisant bien vos coordonnées. Des renseignements complémentaires concernant la protection de la vie privée dans les traitements informatisés peuvent être obtenus auprès du registre public (Autorité de protection des données, Rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles ou sur le site web https://www.autoriteprotectiondonnees.be). La Redoute adhère à l'Association Belge du Marketing Direct (ABMD) et s'engage à suivre les principes de respect des droits du consommateur inscrits dans le code de déontologie de cette association. Pour toute question, vous pouvez vous adresser au siège de l'ABMD, Buro & Design Center, Esplanade Heysel B.P. 46 - 1020 Bruxelles.

LIENS ET CONTENU DU SITE : Le site de La Redoute contient des liens vers des sites ne lui appartenant pas. La Redoute ne peut être tenue responsable du contenu de ces sites ni des conséquences de votre utilisation de ceux-ci. Les informations diffusées sur notre site sont régulièrement mises à jour et vérifiées. La Redoute ne peut toutefois être tenue responsable d'erreurs ou d'éventuels dommages directs ou indirects pouvant découler de votre accès ou utilisation de ce site, ou d'un dommage ou virus qui pourrait affecter votre ordinateur ou autre matériel informatique.

ARTICLE 13 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du site La Redoute, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets et plus généralement par la propriété intellectuelle. Ils sont la propriété exclusive de la société La Redoute. Les informations, logos, dessins, marques, modèles, slogans, chartes graphiques, et d'une manière générale, les annonces et leur contenu etc. accessibles au travers du site web sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et/ou industrielle. Sauf expressément autorisé à cet effet par La Redoute et/ou le tiers concerné, l'utilisateur n'est pas autorisé à modifier, reproduire, louer, emprunter, vendre, distribuer ou créer d'œuvres dérivées basées en tout ou partie sur les éléments présents sur le site web et les différents supports de communications et de ses marques. Il est par conséquent interdit (et l'utilisateur ne peut accorder à autrui l'autorisation) de copier, modifier, créer une œuvre dérivée, inverser la conception ou l'assemblage ou de toute autre manière tenter de trouver le code source, vendre, attribuer, sous-licencier ou transférer de quelque manière que ce soit tout droit afférent au site web et au contenu des différents supports de communications de La Redoute et de ses marques. L'utilisateur est expressément renvoyé vers les dispositions nationales relatives à la protection des bases de données et des programmes d'ordinateur et plus particulièrement au Livre XI du Code de droit économique (Loi du 19 avril 2014). L'Utilisateur qui dispose d'un site Internet à titre personnel et qui désire placer, pour un usage personnel, sur son site un lien simple renvoyant directement à la home page du site de la Redoute, doit obligatoirement en demander l'autorisation à La Redoute. Il ne s'agira pas dans ce cas d'une convention

implicite d'affiliation. En revanche, tout lien hypertexte renvoyant au site de La Redoute et utilisant la technique du framing ou du in-line linking est formellement interdit. Dans tous les cas, tout lien, même tacitement autorisé, devra être retiré sur simple demande de la société La Redoute. Ils sont la propriété exclusive de la société La Redoute.

ARTICLE 14 – NULLITE

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 15 – DUREE

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de commande, livraison, services, de toutes relations entre le client et La Redoute.

ARTICLE 16 – PREUVE

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

ARTICLE 17 – CONSERVATION ET ARCHIVAGES DES TRANSACTIONS

L'archivage de l'historique des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable, de manière à correspondre à une copie fidèle et durable.

ARTICLE 18 – DIVERS

Les articles vendus par La Redoute sont conformes à la description et à la présentation donnée sur le site. Malgré toutes nos précautions, des erreurs ont pu se glisser. En aucun cas nous ne pourrions être engagés de ce fait. Sauf en cas de disposition contractuelle ou légale contraire, toute opération intervenante entre La Redoute et l'Utilisateur, non contestée dans un délai d'un mois à compter de la livraison, ne peut plus donner lieu à réclamation.

Les éventuelles réclamations peuvent nous être adressées par Whatsapp/Messenger/Chat/email via ce lien https://www.laredoute.be/new-contact.aspx
Une réponse vous sera apportée endéans les 2 à 4H* si votre demande nous parvient par Whatsapp ou Messenger, directement par chat pour autant que celui-ci soit visible sur notre site, ou endéans un délai moyen de 6 à 8H* si la demande nous parvient par e-mail. Les heures ouvrées pour les réponses aux demandes digitales sont du lundi au vendredi de 8H à 20H et le samedi de 8H à 18H.

Nous sommes également joignables par téléphone au n° 056 85 15 15 (Belgique francophone) – 056 85 15 15 00 (Belgique néerlandophone) - 45 47 47 (GD de Luxembourg) du lundi au vendredi de 8H à 18H.

*délai moyen calculé sur une période de janvier à décembre 2023 durant les heures ouvrées – ces délais peuvent varier selon l'activité

ARTICLE 19 - LOI APPLICABLE ET COMPETENCE

Les présentes conditions sont soumises à la loi belge. En cas de litige, le droit belge est d'application et seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire du Hainaut sont compétents.