

GARANTIES COMMERCIALES GRATUITES

DISPOSITIONS COMMUNES

Quelle est la durée de validité des garanties commerciales ?

Certains Produits (canapés, matelas) bénéficient d'une garantie commerciale gratuite accordée par LA REDOUTE dite « Garantie LA REDOUTE », en sus de la garantie légale.

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 Conditions Générales de vente (Partie II)..

Que fait LA REDOUTE en cas de réclamation ?

Hormis la mise en œuvre de la garantie légale, LA REDOUTE peut être amené à examiner le produit, et si après vérification il est conclu que votre réclamation est couverte par la garantie commerciale, il sera procédé soit à la réparation du produit défectueux, soit à son remplacement par le même article ou par un article comparable.

En cas de mise en œuvre de la garantie commerciale, LA REDOUTE prendra en charge les frais de réparation, de pièces de rechange, de main d'œuvre et de déplacement du personnel à domicile que le service implique, dans la mesure où les frais à engager pour la réparation n'excèdent pas la valeur du produit et où le produit est accessible à la réparation sans coût supplémentaire.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux réparations non autorisées par LA REDOUTE. Les pièces remplacées deviennent la propriété de LA REDOUTE. Les garanties commerciales s'appliquent aux matériaux et accessoires remplacés ou réparés durant la période de garantie commerciale, dans la limite de la période de garantie commerciale restant à courir à compter du jour du remplacement ou de la réparation.

Dans le cas où l'article n'est plus vendu par LA REDOUTE, et en cas d'impossibilité totale de réparation reconnue par LA REDOUTE, ou si le montant des réparations dépasse la valeur de l'article, et hormis la mise en œuvre de la garantie légale, LA REDOUTE proposera un article de remplacement approprié ou un arrangement commercial en fonction du préjudice subi.

Le remplacement du produit défectueux n'a pas pour conséquence de prolonger la durée initiale de garantie commerciale.

Quelles sont les conditions d'application des garanties commerciales ?

Les garanties commerciales s'appliquent aux produits neufs vendus par LA REDOUTE. Elles couvrent la réparation ou le remplacement du produit si un défaut de fabrication des matériaux susceptible d'affecter l'usage normal et sûr du produit apparaît pendant toute la période de garantie commerciale offerte à compter de la date de livraison.

Les garanties commerciales LA REDOUTE concernent l'acheteur initial agissant en tant que consommateur. Elles s'appliquent uniquement en cas d'utilisation domestique, sauf

stipulation contraire.

Les garanties commerciales s'appliquent uniquement sur le territoire de la Belgique, des Pays Bas et du Grand-Duché de Luxembourg.

Quelles sont les exclusions générales de la garantie commerciale ?

De manière générale, la garantie commerciale ne s'applique pas aux produits

- Mal stockés ou montés.
- Ayant subi une mauvaise utilisation ou une modification.
- Ayant été nettoyés avec de mauvaises méthodes ou produits non appropriés.
- Ayant été utilisés de manière inappropriée ou ont subi un usage abusif (qui ont par exemple été utilisés à l'extérieur si non indiqué 'outdoor') et/ou de façon trop intensive, notamment à des fins autres que privées.
- Les produits sales et/ou tâchés.

La garantie commerciale ne couvre pas l'usure normale telle qu'elle n'affecte pas l'usage ou la sécurité du produit au quotidien eu égard à sa nature, sa fonction, sa composition et son prix ; ni les dommages causés par, entre autres, le vol, la chute ou les détériorations causées par un objet extérieur, l'incendie, la décoloration à la lumière, les brûlures, l'humidité ou la chaleur sèche excessive, les coupures, les éraflures, toute imprégnation par un liquide ou les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.

La garantie commerciale ne couvre pas les dommages indirects ou fortuits.

Conseils d'entretien

Pour bénéficier d'une garantie commerciale, il faut respecter les notices de montage et d'installation, les instructions de maintenance et d'entretien, et les avertissements, le cas échéant, fournis avec le produit. En cas de doute, contactez un spécialiste, demandez conseils à nos conseillers clientèle au 056 85 15 15 (Belgique) ou 45 47 47 (GD Lux)

Quelles sont les modalités de mise en œuvre de nos garanties ?

Pour appliquer votre garantie commerciale, il vous suffit de contacter le service clients de La Redoute par téléphone. Vous pourrez ainsi échanger avec un conseiller client qui vous expliquera la marche à suivre.

Dans tous les cas, le Produit doit être retourné dans un état rigoureux de propreté, exempt de toute tache, ne pas avoir subi de transformation, quelle qu'elle soit, et avoir son étiquette de garantie toujours fixée le cas échéant. A défaut, la garantie commerciale est expressément exclue.

Il est à noter également que les produits vendus par LA REDOUTE sont exclusivement à destination des consommateurs particuliers et ne sauraient, à ce titre, faire l'objet d'une utilisation professionnelle, industrielle, artisanale ou libérale. Le cas échéant, la garantie commerciale serait expressément exclue.

Dispositions légales

Tous les Produits en vente sur le Site Internet bénéficient de la garantie légale de conformité (Loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas

de vente de biens de 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.

Vous êtes informé que la société LA REDOUTE, dont le siège social se situe 20, Porte des Bâtitseurs, 7730 Estaimpuis est le garant de la conformité des Produits au contrat dans le cadre de ces deux garanties légales.

Vous disposez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir en application de la garantie légale de conformité.

Dans ce cas, vous pourrez choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'Art. 1649 du Code Civil **[le consommateur a le droit d'exiger du vendeur qui répond d'un défaut de conformité en application de l'article 1649, soit la réparation du bien ou son remplacement, dans les conditions prévues au § 2, soit une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat, dans les conditions prévues au § 3].**

Il est rappelé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de l'éventuelle garantie commerciale qui pourrait vous être consentie par le fabricant ou La Redoute.

Par ailleurs, Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, Vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

DISPOSITIONS PARTICULIERES

CANAPES fabriqués à la demande :

Garantie 5 ans structure

Quelle est la durée de garantie commerciale ?

La garantie débute à la date de livraison du canapé pour une durée de 5 ans pour la structure.

Que couvre la garantie 5 ans structure ?

Sur la structure, la garantie couvre les défauts des matériaux et de fabrication dans les composants suivants : structure, pieds, accoudoirs, rembourrage/garnissage de la structure hors coussins d'assise, de dos et d'appoint, toiles de fond/suspensions textiles, visserie et mécanismes.

Pour les BZ et Clic clac, la garantie légale de 2 ans est appliquée.

Conseils d'utilisation

- Ne pas exposer le siège aux rayons directs du soleil ou à des sources de chaleur pendant de longues périodes, car cela pourrait provoquer une décoloration
- Pour les sièges livrés avec les pieds démontés, ne pas s'asseoir sur le siège tant que ses pieds ne sont pas complètement fixés et correctement mis en place, dans l'orientation définie par la notice de montage.
- Ne pas se laisser tomber en arrière sur le siège pour s'y asseoir.

- Ne pas s'asseoir sur le dossier ni les accoudoirs
- Ne pas se mettre debout sur le siège.
- Ne pas exposer le siège à une température élevée ni à une humidité importante (comme par exemple derrière une baie vitrée, contre un mur froid ou humide ou encore près d'une cheminée ou d'un radiateur).
- Ne pas utiliser le siège en milieu extérieur si ce n'est pas expressément prévu
- Ne pas faire glisser le siège pour le déplacer, mais le soulever à plusieurs pour éviter tout risque d'endommagement du sol et des pieds.
- Pour les garnissages comportant de la fibre polyester et/ou des plumes, tapoter les coussins (assises et dos) régulièrement pour les remettre en forme afin que votre siège conserve son aspect originel le plus longtemps possible.

Conseils d'entretien

- Nettoyer périodiquement les parties en bois ou en métal en les essuyant avec un chiffon propre, sec et non pelucheux
- Nettoyer périodiquement le revêtement textile avec la brosse douce d'un aspirateur
- A intervalles réguliers, ôter les éventuelles traces de sébum sur le revêtement à l'aide d'un chiffon propre imbibé d'un détergent doux (PH neutre) préalablement trempé dans de l'eau tiède, et terminer en essuyant avec un chiffon sec
- Ne pas utiliser de nettoyeurs à base de solvants ou tampons abrasifs et éviter tout contact avec des substances à base d'alcool
- En cas de taches sur le revêtement, consulter rapidement un spécialiste du détachage
- Dans tous les cas, essayer le détachant d'abord sur une partie non visible du siège afin de vous assurer du résultat
- Ne pas frotter les marques ou salissures, mais éponger soigneusement tout liquide renversé en tamponnant doucement avec un chiffon propre, sec et absorbant pour empêcher la formation de taches.

Exclusions

Ne sont pas couverts par la présente garantie commerciale (en plus des exclusions générales mentionnées dans les dispositions communes) :

- Les coussins vendus séparément.
- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.
- Les dommages résultant d'emploi ou d'utilisation non-conformes à la notice de montage, aux prescriptions ou conseils d'utilisation et d'entretien ou négligences.
- Les dommages résultant d'incendie, de dégât des eaux, de foudre, de tempête, de l'action excessive de la lumière naturelle ou artificielle, d'un phénomène anormal d'humidité ou de chaleur, d'une action animale, de vandalisme ou toute autre cause extérieure (clous sur les vêtements, etc.).
- Les dommages résultant de tentatives de réparation ou autres transformations apportées au siège.
- Les accessoires du siège et les pièces dites d'usure (qui s'érodent à l'usage). A titre d'exemples, les patins (sauf cassés au déballage), les clips de fixation des coussins d'assise, les bandes velcro, le revêtement en lui-même si celui-ci a été trainé au sol, les ressorts présents dans les sommiers de convertibles ainsi que les ressorts et sangles de suspension qui se détendent naturellement un peu à l'usage, le tassement normal dû au

rodage de la mousse.

- Les modifications d'aspect dues à l'usure naturelle du siège eu égard à sa nature, sa fonction, sa composition et son prix telles qu'elles n'affectent pas la sécurité du siège.
- Les dommages résultant d'un mauvais stockage du siège (stockage à l'extérieur, etc.)
- Les dommages résultant de l'action de la sudation et de la transpiration naturelle du corps ou de l'action de la séborrhée.
- L'extension normale d'un revêtement de siège (tissu ou autre) entraînée par son utilisation.

MATELAS :

Remplacement 1 an pour les marques La Redoute Intérieur

Garantie 5 ans pour les marques La Redoute Intérieur/ SIMMONS / DUNLOPILLO / TRECA

Garantie 5 ans étendue à 7 ans pour les marques BULTEX / EPEDA / MERINOS

Garantie 10 ans pour les marques La Redoute Intérieur Best / La Redoute Intérieur Premium

Garantie 5 ans pour les mécanismes électriques et sommiers réglables

Que couvre la garantie commerciale ?

La garantie couvre les défauts des matériaux et de fabrication dans les composants suivants des matelas et sommiers : cadre en bois et ressorts dans les sommier-matelas, ressorts dans les matelas à ressorts, noyau mousse dans les matelas en mousse, noyau en latex dans les matelas en latex, cadre en bois et lattes des sommiers à lattes.

Les mécanismes électriques des matelas et sommiers réglables ont une garantie limitée à 5 ans.

Pour le remplacement 1 an, si notre matelas et/ou sommier La Redoute Intérieur / La Redoute Intérieur Best / La Redoute Intérieur Premium ne vous apportait pas entière satisfaction, La Redoute procédera à son remplacement par un autre produit de la gamme. Dans le cas où le matelas et/ou sommier ne serait pas remplaçable, La Redoute procédera au remboursement du matelas et/ou sommier. Ce remplacement est sous réserve des conditions d'utilisations et d'exclusions de la garantie listées ci-après.

Conseils d'utilisation

- Ne pliez jamais un matelas sous peine de briser sa « structure »
- Avec l'utilisation régulière, un matelas peut présenter une déformation qui traduit les formes du dormeur. Il est donc recommandé de retourner son matelas au moins 2 fois par an afin d'en assurer une usure régulière et une meilleure longévité. Les matelas étant souvent lourds, nous vous conseillons de vous faire aider lors de cette opération.
- S'il s'agit d'un modèle réversible, retournez votre matelas au moins deux (2) fois par an
- S'il est synthétique, inversez de temps à autre les extrémités tête et pied de votre matelas
- Nous vous conseillons lors de votre achat d'un matelas de bien vérifier la flexibilité de votre sommier car celui-ci est aussi une composante importante d'un bon sommeil.
- Un sommier ancien peut notamment provoquer un effet cuvette qui sera inconfortable.
- Ne placez jamais le matelas directement sur le sol ou sur un support non aéré.

Exclusions

Ne sont pas couverts par la présente garantie (en plus des exclusions générales

mentionnées dans les dispositions communes)

- Les matelas sales ou ayant fait l'objet d'un entretien inapproprié.
- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.
- Les dommages résultant d'emploi anormal ou d'utilisation non-conforme aux prescriptions ou conseils d'utilisation du constructeur ou négligences.
- Les dommages résultant d'incendie, de dégât des eaux, de foudre, de tempête, de l'action excessive de la lumière naturelle ou artificielle, d'un phénomène anormal d'humidité ou de chaleur, d'une action animale, de vandalisme ou toute autre cause extérieure (clous, etc.).
- Les affaissements des matériaux de garnissage résultant d'une adaptation à la forme du corps.
- Les dommages résultant de tentatives de réparation ou autres transformations apportées au Produit.
- Les accessoires du matelas (ex : tissus de recouvrement, fil de couture, capitons, couil, etc.), les pièces dites d'usure (qui s'érodent à l'usage comme le tassement normal de la couche d'accueil), et les moteurs équipant les sommiers électriques.