

CONDICIONES DE VENTA

Condiciones generales de venta en línea



Preámbulo

Las presentes Condiciones Generales de Venta se establecen entre:

1. Por una parte, la Sociedad LA REDOUTE ESPAÑA, S.A.U., c/Aribau, 195, 2º derecha, 08021 Barcelona y con CIF nº A-58.920.323. Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, Hoja nº 127249, folio 100, Tomo 10939, Libro 9868, fecha: 28/07/1989. (en adelante, LA REDOUTE).
2. Y, por otra parte, cualquier persona que realice un pedido (en adelante, el CLIENTE).

La expedición de los pedidos se efectuará en la Península y Baleares. No realizamos entregas en las Islas Canarias, Ceuta y Melilla.

Para pedidos/entregas en el extranjero, consultar la página web www.laredoute.com, que le informará de las páginas webs extranjeras comerciales del grupo LA REDOUTE.

Estas condiciones son aplicables exclusivamente a consumidores, sin que en ningún caso esté permitida la reventa de los productos adquiridos.

La realización de un pedido implica la aceptación de las presentes Condiciones Generales de Venta por parte del CLIENTE, así como de cualquier otra especificada en el propio pedido.

Artículo 1 - Objeto

Las presentes Condiciones Generales de Venta tienen por objeto definir las modalidades de venta entre el CLIENTE y LA REDOUTE, desde la realización del pedido, entrega y pago, así como el servicio postventa.

Artículo 2 - Pedido

El CLIENTE puede cursar su pedido por medio de los siguientes dispositivos:

- Por correos, a través de los impresos que se facilitan a través de la página web (www.laredoute.es) o a través de catálogo.
- Vía telefónica, a través del número 807.01.23.23 (en la página web se identificará el coste máximo de la llamada).
- Vía Internet, a través de la página web www.laredoute.es, siguiendo el procedimiento establecido.

Para cursar su pedido, el CLIENTE deberá facilitar los datos personales que le sean solicitados por cualquiera de los procedimientos anteriormente indicados, salvo que ya disponga de número de cliente.

Una vez la cesta validada, el CLIENTE debe elegir la dirección y modo de entrega, y validar el modo de pago, esta última etapa formalizando el contrato de venta con LA REDOUTE.

La realización por parte del CLIENTE del pedido equivale a la aceptación plena y entera de los precios, de la descripción de los productos a la venta y de las Condiciones Generales de Venta, así como de cualquier otra especificada en el propio pedido.

Todos los pedidos de productos están sujetos a la disponibilidad de los mismos. En el caso de que existan dificultades en el suministro del producto seleccionado, LA REDOUTE informará al CLIENTE en un plazo no superior a veinte días. También podrá visualizar el estado de los artículos en el espacio cliente disponible en www.laredoute.es.

Si se produjeran dificultades en cuanto al suministro de productos o si no quedan artículos en stock, LA REDOUTE reembolsará al CLIENTE cualquier cantidad que pudiera haber abonado.

Artículo 3 - Entrega

El CLIENTE puede elegir que la entrega se efectúe de una de las siguientes maneras:

- Entrega a domicilio: en el caso de que el CLIENTE haya facilitado a LA REDOUTE un número de teléfono móvil, aquél recibirá un sms informativo, indicando que en breve se realizará la entrega. De no haber facilitado ningún teléfono móvil, el transportista se personará en el domicilio indicado por el CLIENTE. En caso de ausencia del CLIENTE en la dirección indicada, el transportista dejará un aviso, para realizar una segunda entrega. En la página web se indicará la forma de pago y el coste de la entrega mediante este mecanismo.

- Entrega en Correos: en este caso, la Oficina de Correos notificará al CLIENTE la llegada del paquete, para que éste pueda proceder a su recogida. El plazo máximo de almacenaje en la oficina de Correos es de 15 días. Transcurrido este plazo, el paquete será devuelto a las oficinas de LA REDOUTE.

Los paquetes superiores a 5kg no podrán ser entregados por Correos y serán enviados al domicilio del CLIENTE por MRW.

- Recogida en puntos de entrega homologados por LA REDOUTE: el CLIENTE podrá recoger su pedido en cualquier punto de entrega de LA REDOUTE. Se trata de comercios, cuyos horarios son más flexibles y que están ubicados en las principales ciudades del país. El CLIENTE podrá acceder a la lista de puntos de venta homologados en el momento de formalizar su pedido.

Los paquetes superiores a 10kg no podrán ser entregados en los puntos Celeritas y serán enviados al domicilio del CLIENTE por MRW.

Salvo que se existan circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, LA REDOUTE enviará el pedido consistente en los producto/s relacionados en cada confirmación de envío en el plazo señalado en el pedido según el método de envío seleccionado y, en todo caso, en el plazo máximo de 30 días a contar desde la fecha de la confirmación de pedido.

Para el seguimiento de un pedido en curso, el CLIENTE puede consultar el apartado "Seguimiento de mis pedidos" en la página web www.laredoute.es.

Artículo 4 - Pago

El CLIENTE puede escoger entre las siguientes modalidades de pago:

- Con tarjeta bancaria.
- Con PayPal.
- Contra-reembolso: pago en efectivo al recibir el paquete.
- Crédito al consumo para compra online.

Para realizar el pago a través de SeQura Worldwide, S.L mediante crédito al consumo online, el CLIENTE consiente expresamente la comunicación de sus datos personales; Nombre, apellidos, domicilio, producto comprado y su importe, importe y fecha de sus compras anteriores, dirección de entrega, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento y DNI o NIE a SeQura Worldwide, S.L. (en adelante, "SeQura"), domicilio social en Calle Pau Claris, 94, 3 A, C.P. 08010, Barcelona, B-66054164, compañía especializada en crédito al consumo para el consumidor que desea realizar compras seguras en el portales de Internet, para que sean incorporados en su fichero con la finalidad de análisis y en su caso gestión del crédito concedido para la compra del producto.

Artículo 5 - Precios

Los precios de los artículos solicitados incluirán el impuesto correspondiente en cada momento. A cada pedido se añadirá un gasto fijo en concepto de gastos de envío que incluye la gestión, embalaje y envío desde nuestros almacenes. En la página web se indicará el coste adicional relativo a dicho concepto.

Artículo 6 - Política de devoluciones

6.1. Derecho legal a desistir de la compra

Derecho de desistimiento

El CLIENTE tiene derecho a desistir de su pedido en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día que el CLIENTE o un tercero indicado por el CLIENTE, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá el CLIENTE notificarnos a La Redoute, a la dirección siguiente: Apartado de Correos, 1490, 08080 Barcelona, escribiéndonos al correo electrónico contacto@laredoute.es, llamándonos el número de teléfono 902 33 00 33 (coste de la llamada variable según el operador), su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura como Anexo a las presentes Condiciones, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por parte del CLIENTE, le devolveremos todos los pagos recibidos, incluidos los gastos de entrega sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato.

Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el CLIENTE para la transacción inicial. No incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Ante la imposibilidad de poder gestionar la devolución en el mismo método de pago utilizado por el CLIENTE, procederemos a reembolsar el importe mediante transferencia bancaria o cheque.

Deberá el CLIENTE devolvernos a través de un mensajero/courier, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo.

El CLIENTE se hará cargo de los costes directos de devolución del producto, salvo que realice la devolución de los bienes a través de un mensajero/courier organizado por nosotros. En este sentido, ponemos a su disposición los siguientes [medios de courier](#).

Solo será el CLIENTE responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

En caso de desistimiento legal quedan en todo caso a salvo todos los derechos del CLIENTE establecidos la legislación vigente en materia de devolución de las sumas abonadas.

6.2 Derecho contractual de desistimiento

Además del derecho de desistimiento reconocido legalmente a los consumidores y usuarios y mencionado en la cláusula 6.1 anterior, concedemos al CLIENTE un plazo de 30 días (que incluyen los 14 días naturales del desistimiento legal) contado desde la Confirmación de Envío para realizar devoluciones de los productos (salvo de los mencionados en la cláusula 6.3 siguiente, respecto de los que se excluye el derecho de desistimiento).

En caso de que devuelva los productos dentro del plazo contractual del derecho de desistimiento, pero una vez transcurrido el plazo legal, también le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega.

El CLIENTE se hará cargo de los costes directos de devolución del producto, salvo que realice la devolución de los bienes a través de un mensajero/courier organizado por nosotros. Ponemos a su disposición los siguientes [medios de courier](#).

El CLIENTE podrá ejercitar su derecho de desistimiento con arreglo a lo establecido en la cláusula 6.1 anterior, si bien si nos comunica su intención de desistir del contrato transcurrido el plazo legal de desistimiento, deberá en todo caso entregarnos los bienes dentro del plazo de 30 días contado desde la Confirmación de Envío.

6.3 Disposiciones comunes

El CLIENTE no tendrá derecho a desistir del contrato cuyo objeto sea el suministro de alguno de los productos siguientes:

i. Artículos personalizados.

ii. Bienes precintados por razones de higiene que hayan sido desprecintados tras la entrega.

Su derecho a desistir del contrato será de aplicación exclusivamente a aquellos productos que se devuelvan en las mismas condiciones en que el CLIENTE los recibió.

No se hará ningún reembolso si el producto ha sido usado más allá de la mera apertura del mismo, de productos que no estén en las mismas condiciones en las que se entregaron o que hayan sufrido algún daño, por lo que deberá ser cuidadoso con el/los producto/s mientras estén en su posesión. Por favor, devuelva el artículo incluyendo todos sus envoltorios originales, las instrucciones y demás documentos que en su caso lo acompañen. En todo caso, deberá entregar junto con el producto a devolver el formulario que habrá recibido en el momento de la entrega del producto debidamente cumplimentado.

Encontrará un resumen sobre el ejercicio de este derecho de desistimiento cuando reciba el pedido.

Tras examinar el artículo le comunicaremos si tiene derecho al reembolso de las cantidades abonadas. El reembolso de los gastos de transporte únicamente se realizará cuando el derecho de desistimiento se ejercite dentro del plazo total de 30 días y se devuelvan todos los artículos que componen el pedido en cuestión.

El reembolso se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro del plazo de 14 días desde la fecha en que usted nos comunicó su intención de desistir.

Debido a la naturaleza de los productos, se establecen medidas de revisión de los productos devueltos que puede conllevar que se retenga el reembolso hasta haber recibido los bienes. En ningún caso se superarán los plazos legales establecidos para el reembolso.

El reembolso se efectuará en el mismo medio de pago que el CLIENTE utilizó para pagar la compra. Ante la imposibilidad de poder gestionar la devolución en el mismo método de pago utilizado por el CLIENTE, procederemos a reembolsar el importe mediante transferencia bancaria o cheque.

Si el CLIENTE tiene alguna duda, puede ponerse en contacto con nosotros a través de correo electrónico contacto@laredoute.es, o llamándonos al número de teléfono 902 33 00 33.

6.4 Devoluciones de productos defectuosos

En los casos en que el CLIENTE considere que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato, deberá ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata por medio de nuestro correo electrónico contacto@laredoute.es, llamándonos el número de teléfono 902 33 00 33 donde le indicaremos la forma de proceder.

El producto lo podrá devolver, enviándolo a la dirección indicada en el formulario de devoluciones que recibirá con el producto en el momento de su entrega.

Procederemos a examinar detenidamente el producto devuelto y le comunicaremos por e-mail dentro de un plazo razonable si procede el reembolso o la sustitución del mismo (en su caso). El reembolso o la sustitución del artículo se efectuarán lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 14 días siguientes a la fecha en la que le enviemos un correo electrónico confirmando que procede el reembolso o la sustitución del artículo no conforme.

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, le serán reembolsadas íntegramente, incluidos los gastos de entrega incurridos para entregarle el artículo y los costes de devolución en que hubiera incurrido siempre que haya utilizado los [medios de courier](#) que ponemos a disposición. La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra. Ante la imposibilidad de poder gestionar la devolución en el mismo método de pago inicial, procederemos a reembolsar el importe mediante transferencia bancaria o cheque.

Quedan en todo caso a salvo los derechos reconocidos por la legislación vigente.

Los derechos relativos al desistimiento legal solo serán aplicables si el CLIENTE está contratando como consumidor y usuario.

Artículo 7 - Garantías

LA REDOUTE informa al CLIENTE de la existencia de una garantía legal para los productos. En caso de falta de conformidad por defecto o error del artículo enviado, el CLIENTE podrá optar entre exigir la sustitución, la reparación del producto o la devolución del importe correspondiente al precio y a los gastos de envío ocasionados.

La sustitución será gratuita para el CLIENTE y deberán realizarse en un plazo razonable, desde la notificación por parte del CLIENTE de la falta de conformidad.

Artículo 8 - Tratamiento de datos de carácter personal

LA REDOUTE ESPAÑA, S.A.U., domiciliada en c/Aribau, 195, 2º derecha, 08021 Barcelona, garantiza que el tratamiento de los datos personales se efectuará bajo niveles de seguridad que impidan su pérdida, manipulación o accesos no autorizados.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, del 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, informamos que todos los datos proporcionados por el CLIENTE, por cualquier medio, a través de la orden de pedido, la solicitud de catálogo, la suscripción a las Newsletters de LA REDOUTE y a lo largo de la relación comercial con nuestra empresa, serán incorporados a un fichero cuyo titular y responsable es LA REDOUTE y serán tratados con la máxima confidencialidad.

La finalidad de la recogida y tratamiento de los datos es gestionar la relación comercial, gestionar las solicitudes y/o los pedidos y su cobro y, asimismo, realizar tratamientos con fines de publicidad y de prospección comercial. La realización de tratamientos con fines de publicidad y de prospección comercial implicará hacerle llegar, por los medios que más adelante se indican, información, publicidad y promociones comerciales de productos y servicios de las marcas de LA REDOUTE y CASTALUNA de textil, moda y decoración, así como de productos y servicios de otras empresas, relacionadas con los sectores de actividad de moda, decoración, infancia y puericultura, cosmética y cuidado personal, joyería, alimentación, formación y educación, editorial, financiero y crédito, seguros, hogar, bazar, salud y productos farmacéuticos, ocio, gran consumo, automoción, informática, electrónica, telecomunicaciones, agua, energía y transportes, turismo y viajes, inmobiliario, juguetería, textil y ONG. A estos efectos, los datos personales facilitados podrán ser comunicados a empresas prestadoras de servicios con la finalidad de enviarle información, publicidad y promociones comerciales propias y de otras empresas, así como para poder realizar un tratamiento cruzado de sus datos para determinar si se ostenta la condición de cliente y evitar envíos duplicados. Las acciones publicitarias y de prospección comercial podrán realizarse por cualquier medio, incluyendo llamadas telefónicas, mensajes SMS, MMS y correo electrónico y postal e Internet.

El titular de los datos debe ser mayor de edad. Salvo que específicamente se establezca lo contrario se considerará necesario completar todos los datos requeridos en los formularios. En el caso de no suministrar todos los datos estimados como necesarios, LA REDOUTE podrá, dependiendo del caso, no cursar su petición.

Su consentimiento para el tratamiento de sus datos para las finalidades de publicidad y de prospección comercial, se entenderá prestado de forma manifiesta e inequívoca mediante la comunicación de sus datos a LA REDOUTE, pudiéndose oponer a ello en los términos que a continuación se indican.

Le informamos que puede ejercitar, realizando la solicitud ante LA REDOUTE como responsable y titular del fichero en el que figuran sus datos personales, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a NO recibir publicidad, así como revocar el consentimiento otorgado.

Para manifestar la oposición a recibir publicidad, así como para la realización de cualquier otro trámite, LA REDOUTE pone a disposición del CLIENTE distintas vías:

- Enviar una comunicación escrita a LA REDOUTE (Ref. LOPD), Apartado de Correos, 1490, 08080 Barcelona, adjuntando una copia de su DNI.
- Enviar un email a lopd@laredoute.es con el asunto LOPD e indicando en el mensaje su nombre/apellidos y número de cliente junto con la(s) frase(s) NO QUIERO RECIBIR PUBLICIDAD DE LA REDOUTE / CASTALUNA y/o NO QUIERO RECIBIR PUBLICIDAD DE OTRAS EMPRESAS.

Artículo 9 - Política de Cookies

El acceso a este sitio web puede implicar la utilización de cookies. Las cookies son pequeños archivos de texto que el servidor puede guardar en el disco duro de un equipo para almacenar temporalmente algún tipo de información sobre el usuario. Las cookies empleadas por el sitio Web se utilizan para permitir la identificación de usuarios registrados y no pueden leer datos de su disco duro, ni incluir virus en los textos.

Este sitio Web utiliza cookies para ofrecer una experiencia de navegación óptima y mejorar los servicios que ponemos a disposición del usuario. Gracias al uso de cookies, podemos:

- Permitir participar al usuario en nuestras encuestas.
- Recordar al usuario sus datos de acceso.
- Mejorar la calidad de nuestro sitio Web en función de los hábitos de navegación del usuario.

El usuario podrá configurar su navegador para aceptar o rechazar las cookies. Sin embargo, sin ellas, no podemos garantizar el uso de todas las funcionalidades de nuestro sitio Web. El CLIENTE acepta la [política de cookies](#) del sitio web (accede a la Política de Cookies a través de este [link](#)).

Artículo 10 - Propiedad intelectual

Todos los elementos de la página web www.laredoute.es, que sean visuales o sonoros, incluida la tecnología subyacente, están protegidos por el derecho de autor, de marcas o de patentes.

Artículo 11 - Comentarios, sugerencias y reclamaciones

Los comentarios y sugerencias serán bien recibidos. Rogamos que se envíen tales comentarios y sugerencias a través de nuestro formulario de contacto. Además, tenemos hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios. Las reclamaciones se gestionarán a través del servicio de contacto al que puede acceder a través de este link de [contacto](#).

Artículo 12 - Acontecimientos fuera de nuestro control

No seremos responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable ("Causa de Fuerza Mayor").

Las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera de nuestro control razonable y entre otros, los siguientes:

- i. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- ii. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
- iii. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
- iv. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
- v. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
- vi. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor continúe, y dispondremos de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor. Pondremos todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

Artículo 13 - Acuerdo total

Las presentes condiciones de Venta constituyen el acuerdo total entre las partes referentes. En el supuesto de que una de las cláusulas de las presentes condiciones fuera nula de pleno derecho, esto no afectará al resto de las condiciones.

Artículo 14 - Ley aplicable y competencia

Las condiciones presentes se regirán por la ley española.

Para la resolución de cualquier duda, discrepancia o divergencia que pudiera suscitarse en el cumplimiento e interpretación del presente Contrato, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor.

También puede llamar al teléfono de atención al cliente 902 33 00 33, indicando su nombre/apellidos y número de cliente, junto con la petición que desea ejercitar.