CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

- **PREÂMBULO**
- **ARTIGO 1 – OBJETO**
- **ARTIGO 2 – ENCOMENDA**
- **ARTIGO 3 – ENTREGA**
- **ARTIGO 4 – PAGAMENTO**
- **ARTIGO 5 – PREÇOS**
- **ARTIGO 6 – TROCAS & DEVOLUÇÕES**
- **ARTIGO 7 – GARANTIA & ASSISTÊNCIA PÓS-VENDA**
- **ARTIGO 8 – ACEITAÇÃO**
- **ARTIGO 9 – RESPONSABILIDADE**
- **ARTIGO 10 – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**
- **ARTIGO 11 – PROPRIEDADE INTELECTUAL**
- **ARTIGO 12 – ACORDO TOTAL**
- **ARTIGO 13 – LEI APLICÁVEL E COMPETÊNCIA**
- **ARTIGO 14 – RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS**
- **ARTIGO 15 – RECLAMAÇÕES**

PREÂMBULO

Estas condições são acordadas entre a sociedade LA REDOUTE Portugal Vendas à Distância S.A., com sede na Zona Industrial da Barosa – Rua beco dos Petigais – Fração F, nº 45 e 65 – 2400-431 Leiria, Capital Social de 250.000€, registada na CRC Leiria sob o número único de pessoa coletiva e fiscal 501213031, doravante designada por "LA REDOUTE Portugal" e entre qualquer pessoa singular maior de idade ou pessoa coletiva (doravante designada por "Utilizador"), que deseje efetuar uma compra de produtos vendidos pela LA REDOUTE Portugal (adiante os «Produtos») através do sítio da internet www.laredoute.pt, telefone 244 810 000 (custo de chamada para rede fixa nacional) ou 707 20 10 10 (0.11€/min para chamadas efetuadas a partir de rede fixa, e 0.16€/min para chamadas efetuadas a partir de rede móvel), correio ou e-mail apoiocliente@redoute.pt, ou chat de 2ª a 6ª, das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h ou pelo whatsapp enviando mensagem para o **969 382 484** de 2ª a 6ª, das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h.

A expedição das encomendas dos Produtos será efetuada para Portugal Continental, Madeira e Açores nos termos definidos nas presentes condições gerais de venda.

Se o Utilizador residir fora de Portugal e desejar uma entrega num outro Estado-Membro pode consultar o sítio www.laredoute.com que o informará dos sítios comerciais estrangeiros da Marca La Redoute. O Utilizador deverá efetuar a sua encomenda no respetivo sítio do país em que pretende receber a sua encomenda. As presentes condições gerais aplicam-se aos visitantes do sítio www.laredoute.pt e bem assim a quaisquer transações de natureza comercial realizadas através da loja virtual La Redoute disponível no mesmo.

As partes acordam que as suas relações serão reguladas exclusivamente pelas condições gerais de venda aqui descritas, redigidas em língua portuguesa e permanentemente acessíveis a todos os Utilizadores no sítio da internet www.laredoute.pt.

O sítio da LA REDOUTE Portugal é acreditado pela ACEPI (Associação do Comércio Eletrónico e Publicidade Interativa), pelo que nos comprometemos a respeitar todas as práticas e usos em vigor do setor do comércio eletrónico.

ARTIGO 1 – OBJETO

As presentes condições têm por objeto definir as condições gerais de venda, estabelecidas entre a LA REDOUTE Portugal e o Utilizador, desde o ato da encomenda aos diversos serviços prestados pela LA REDOUTE Portugal, incluindo os modos de pagamento e as condições de entrega da mercadoria.

Estas condições regulam todas as etapas necessárias para realizar a encomenda.

ARTIGO 2 – ENCOMENDA

O Utilizador poderá efetuar a sua encomenda online, no sítio www.laredoute.pt, por telefone, por correio eletrónico (e-mail) ou por correio postal.

Para realizar a sua encomenda, o Utilizador deverá registar-se no sítio www.laredoute.pt, devendo facultar para o efeito determinados dados pessoais, tais como o seu nome, morada, etc. Para este efeito, o Utilizador deverá preencher todos os campos obrigatórios do formulário de registo. Uma vez concluído o registo, os serviços da LA REDOUTE Portugal atribuir-lhe-ão um número de Cliente. Só poderão criar uma conta no sítio www.laredoute.pt os Utilizadores pessoas singulares que sejam maiores de idade ou pessoas coletivas.

Caso já seja um Utilizador registado, deverá identificar-se inserindo o seu endereço de correio eletrónico (e-mail), bem como a sua palavra-passe.

O Utilizador poderá igualmente proceder ao seu registo, obter o seu número de cliente e fazer a sua encomenda por via telefónica, sendo nesse caso os seus dados pessoais e os dados da sua encomenda recolhidos pelo operador telefónico, assegurando a LA REDOUTE Portugal as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco para os direitos e liberdades dos Utilizadores no tratamento em causa.

O Utilizador tem igualmente a possibilidade de aceder através da sua conta Facebook.

A validação da encomenda implica que o Utilizador tomou conhecimento e aceita, de forma expressa, as presentes condições gerais de venda, disponíveis para consulta em www.laredoute.pt. e, bem assim, os preços e a descrição dos produtos disponibilizados para venda.

Logo que termine a sua compra, o Utilizador receberá um e-mail automático a confirmar a

transação. Caso os dados não estejam corretos poderá pedir de imediato a sua alteração.

Em caso de encomenda por telefone ou por correio postal, a La Redoute procederá à entrega ao consumidor das informações pré-contratuais legalmente previstas, incluindo das presentes condições gerais de venda à distância, através do e-mail enviado no dia seguinte à encomenda, confirmando deste modo o contrato de compra e venda celebrado com o Utilizador.

Na falta de disponibilidade do produto a LA REDOUTE Portugal compromete-se a informar o Utilizador e a reembolsá-lo dos montantes que eventualmente tenha pago no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do conhecimento dessa indisponibilidade.

Caso a oferta ou brinde atribuído pela LA REDOUTE Portugal ao Utilizador no âmbito da sua encomenda esgote, este será substituído por outro de valor igual ou superior.

Nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 7/2004 de 7 de Janeiro (com as alterações conferidas pelo Decreto-Lei n.º 62/2009, de 10 de Março e pela Lei n.º 46/2012, de 29 de Agosto), relativa ao comércio eletrónico, a LA REDOUTE Portugal reserva-se o direito de cancelar unilateralmente a encomenda sempre que se verifique erro de programação, defeito de funcionamento dos computadores da LA REDOUTE Portugal bem como no de a proposta contratual chegar deformada ao seu destino e o erro incidir sobre um elemento essencial do contrato.

Clientes profissionais:
No caso de clientes profissionais, serão aplicáveis as Condições Gerais de Venda Clientes Profissionais – disponíveis aqui

Qualquer uso inadequado ou contrário às recomendações feitas nas instruções do Produto é de risco e pode prejudicar o cliente profissional ou terceiros, não podendo a La Redoute Portugal ser responsabilizada, exceto em caso de dolo ou culpa grave.

Os Produtos estão em conformidade com as regulamentações aplicáveis.

Cancelamento da encomenda:
É possível cancelar uma encomenda enquanto os artigos estão a aguardar disponibilidade. Caso estes já se encontrem em fase de faturação o sistema não permite o cancelamento. No sítio da internet não é possível efetuar o cancelamento de encomendas. Para cancelar uma encomenda, entre em contacto connosco (através do telefone, chat, e-mail ou whatsapp.)

Indisponibilidade dos produtos:
Em caso de indisponibilidade do Produto, a LA REDOUTE Portugal informará o Utilizador de tal indisponibilidade e reembolsará o Utilizador dos montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade.

ARTIGO 3 – ENTREGA

3.1. Custos de entrega

O custo das despesas de entrega é de 4,99€ para moradas em Portugal continental e de 7,99€

para moradas nas ilhas Madeira e Açores, exceto no modo de Entrega Plus descrito abaixo. A entrega é grátis a partir de 50€ no Ponto CTT/Locky.

Entrega Plus ao domicílio
*Devido às suas características de peso, medida e/ou volume, a entrega ao domicílio Plus é a única forma de entrega disponível para alguns artigos da categoria mobiliário e decoração, que tem um custo de envio associado. O custo das despesas de envio para os artigos de Entrega Plus ao domicílio é de 24,99€ para moradas em Portugal continental e de 49,99€ para moradas nas ilhas da Madeira e Açores.

O artigo será entregue à entrada da sua casa.
Atenção! Verifique se as aberturas (portas, escadas, elevadores) permitem a passagem da embalagem no ato da entrega. No caso de impossibilidade de entrega devido aos fatores indicados a mesma passará a ser realizada sob a inteira responsabilidade dos utilizadores, não podendo a La Redoute ser responsabilizada pela mesma.

3.2. Procedimento aquando do recebimento dos produtos
No ato da entrega dos produtos, o Utilizador deverá confirmar o estado exterior das embalagens, e obrigatoriamente assinar a guia de remessa / recibo de entrega, comunicando as inconformidades ou situação danosa, se for caso disso, junto do transportador (ex: embalagens danificadas, volumes em falta...etc). Caso não tenha assinalado as inconformidades no ato da entrega, não poderão ser imputadas quaisquer responsabilidades à La Redoute Portugal, exceto em caso de dolo, culpa grave ou defeito de fabrico.

O Utilizador deverá efetuar um controlo qualitativo e quantitativo dos produtos recebidos, verificando o interior da embalagem no prazo mais curto possível após receção dos mesmos, de forma a verificar se existem anomalias ou danos nos produtos, ou produtos em falta.

Para que a La Redoute Portugal possa acionar os seguros contratados, o Utilizador deverá informar a La Redoute Portugal dos danos identificados ou produtos em falta no prazo de 7 dias após receção dos produtos, através de e-mail ou telefone.

3.3. Modalidades de entrega
A entrega das encomendas poderá ser feita:

- Nos Pontos CTT/Locky
ATENÇÃO: Apenas disponível para Produtos que não sejam de "Entrega exclusiva ao domicílio". A empresa parceira de distribuição irá enviar um SMS e um E-mail com as informações para o levantamento, ou seja: o código, o prazo e o nome do Ponto CTT/Locky. Caso não tenha acesso ao código, poderá proceder ao levantamento mediante apresentação dos dados da encomenda e do documento de identificação (Cartão de Cidadão ou passaporte) e assinatura.
Este modo de entrega não está disponível para encomendas que contenham artigos com entrega exclusiva ao domicílio, e/ou encomendas cujo peso seja superior a 30 kilos.

Na altura da expedição a partir do nosso armazém, no caso da sua encomenda exceder 30 kgs, ou

no caso do Ponto CTT/Locky não estar disponível para receber a encomenda (fecho momentâneo, etc), a mesma será automaticamente reencaminhada para um Ponto CTT/Locky alternativo ou enviada para a morada que consta da sua conta de cliente.

IMPORTANTE: é imperativo manter os seus dados atualizados na sua área de cliente (contactos telefónicos, morada completa, etc). A La Redoute não poderá ser responsabilizada pelos dados incorretos ou incompletos.

- Ao domicílio

Entrega ao domicílio normal: A encomenda é entregue na morada que o Utilizador indicar aquando da confirmação de encomenda como morada de entrega, que poderá ser a morada que consta na ficha de cliente ou numa morada diferente. As entregas podem ser operadas por transportadoras diferentes, sendo que a entrega poderá ser agendada numa data, nunca inferior a 4 horas, prevista para a entrega. Caso o Utilizador não esteja na morada por si indicada no momento da entrega, o transportador deixará um aviso de tentativa de entrega ou será enviado um SMS com as indicações necessárias para reagendamento da entrega ou levantamento da mesma numa loja ou ponto de levantamento que será indicado nesse momento.

Entrega Exclusiva ao domicílio e Entrega Plus ao domicílio: Devido às suas características de peso e/ou volume, a Entrega Exclusiva ao Domicílio e a Entrega Plus ao domicílio são a única forma de entrega disponível para alguns artigos. Esta informação está assinalada no carrinho.

O envio ao domicílio (Entrega ao domicílio normal, Entrega Exclusiva ao domicílio e Entrega Plus ao domicílio) para as ilhas segue por via marítima.

Em qualquer caso, os Utilizadores são desde já informados que a empresa transportadora não se encontra obrigada a colocar os Produtos em divisões ou espaços específicos dentro da habitação do Utilizador. A empresa transportadora encontra-se apenas obrigada a entregar os Produtos na entrada da habitação do Utilizador.

Nenhuma encomenda poderá ser entregue no estrangeiro.

3.4. Acompanhamento da encomenda

Para o acompanhamento do estado da encomenda, o Utilizador poderá fazê-lo diretamente online no sítio da internet www.laredoute.pt, clicando em "A minha conta cliente" e escolhendo a opção "Estado da minha Encomenda" ou telefonar para o Serviço de Apoio ao Cliente da LA REDOUTE Portugal para o seguinte número: 244 810 000 (custo de chamada para rede fixa nacional) ou 707 20 10 10 (0.11€/min para chamadas efetuadas a partir de rede fixa, e 0.16€/min para chamadas efetuadas a partir de rede móvel) de 2ª a 6ª (dias úteis) das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h ou chat de 2ª a 6ª, das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h ou pelo whatsapp enviando mensagem para o **969 382 484** de 2ª a 6ª, das 9h às 18h. (Estes horários estão sujeitos a alteração).

Caso algum produto da sua encomenda entre em rutura de stock temporária, receberá um e-mail e essa informação irá constar da fatura que lhe será enviada com os restantes produtos encomendados. Neste caso, será dada a possibilidade ao Utilizador de optar pela manutenção do contrato e entrega do Produto em data posterior a acordar, ou pelo reembolso do preço do Produto.

Os produtos com indicação de esgotado não serão enviados. Neste caso, a La Redoute irá reembolsar o Utilizador no prazo máximo de 30 dias.

3.5. Prazo de entrega
Os produtos serão entregues no prazo indicado na ficha do produto. O prazo total não deverá ser superior a 30 dias, havendo excecionalmente possibilidade de atrasos devido a causas de força maior.

O prazo de entrega poderá ser superior a 30 dias nos casos de indisponibilidade temporária do Produto (reposição de stock) e o Utilizador tenha consentido e selecionado o produto com conhecimento prévio dessa indisponibilidade temporária, ou quando os Utilizadores encomendam o fabrico dos Produtos, sendo os Utilizadores expressamente informados do prazo de entrega aplicável.

3.6. Instalação
A LA REDOUTE Portugal não assegura, nem é responsável pela instalação/montagem dos Produtos por si comercializados, pelo que, caso o Utilizador o pretenda, deverá contratar diretamente esses serviços a entidades terceiras à sua escolha.

Sem prejuízo de outras empresas que prestem tais serviços, para facilidade e apoio aos Utilizadores, indica-se a seguinte empresa que poderá proceder à instalação/montagem dos Produtos se os Utilizadores assim o desejarem: LOGISIMPLE, Lda.

Os Utilizadores, se assim o desejarem, poderão entrar em contacto direto com a LOGISIMPLE e contratar os serviços de instalação/montagem, para os seguintes contactos:
Correio eletrónico: sac@logisimple.pt
Telefone: 215 814 292 | das 9h às 18h de seg. a sáb.

A instalação/montagem dos Produtos comercializados pela LA REDOUTE Portugal é realizada sob a inteira responsabilidade dos Utilizadores, não podendo a La Redoute ser responsabilizada pela mesma.

ARTIGO 4 – PAGAMENTO
A La Redoute Portugal propõe ao Utilizador vários modos de pagamento:

- Com cartão de crédito (Visa, Mastercard e American Express)
Modo de pagamento apenas disponível em encomendas efetuadas no sítio da internet/app. Os dados da encomenda e do seu cartão serão enviados, devidamente encriptados, para a entidade bancária na data da sua encomenda.

- Com Multibanco (até 500€)
Ao optar por este modo de pagamento disponível para encomendas de valor igual ou inferior a 500€, receberá um SMS e um e-mail com os dados para efetuar o pagamento numa caixa Multibanco ou serviço de Homebanking na Internet. Após receção dos dados, tem 1 dia para efetuar o pagamento. Se não o efetuar neste prazo, a encomenda será automaticamente cancelada e o valor pago fora do prazo será reembolsado. Nos casos em que o pagamento foi concretizado e a La Redoute necessite proceder a um reembolso (cancelamentos a pedido dos clientes, rutura de stock... etc), o mesmo será efetuado por transferência bancária (o utilizador deverá ter o IBAN

especificado na área cliente).

- Com MB WAY
Com o MB WAY pode efetuar o pagamento da sua encomenda de forma rápida e cómoda através do seu smartphone, bastando para isso ter uma conta MB WAY. As encomendas MB WAY só serão tratadas após confirmação do pagamento. Para mais informações ou para saber como criar uma conta, consulte esta página: https://www.mbway.pt. Se o pagamento não for efetuado dentro do prazo estipulado, ou se por algum motivo de ordem técnica o valor for estornado na sua conta MB Way, a encomenda será considerada cancelada. Nos casos em que o pagamento foi concretizado e a La Redoute necessite proceder a um reembolso (cancelamentos a pedido dos clientes, rutura de stock..etc), o mesmo será efetuado por transferência bancária (o utilizador deverá ter o IBAN especificado na área cliente).

- Com PayPal
Um dos meios de pagamento mais utilizado em compras online em todo o mundo, sendo necessário, para efetuar o pagamento ter uma conta PayPal. Para mais informações ou para criar uma conta, consulte esta página: https://www.paypal.com/pt.

- Com Google Pay e Apple Pay

Se escolher este meio de pagamento, o valor da encomenda será debitado no final do ato da encomenda.

Este meio de pagamento não está disponível para encomendas efetuadas por correio postal ou por telefone.

- Com Klarna (a partir de 35€)

Pague de forma inteligente com a Klarna. Saiba mais aqui. Ao optar por este modo de pagamento apenas está disponível para encomendas de valor igual ou superior a 35€.

ARTIGO 5 – PREÇOS
Os preços são apresentados em euros, com taxas e impostos incluídos. Os preços apresentados têm em conta o IVA aplicável à data da fatura. Qualquer modificação da taxa do IVA aplicável será refletida nos preços dos produtos.

Os preços anunciados no sítio www.laredoute.pt não compreendem as despesas de envio, as quais serão indicadas ao Utilizador antes da validação da encomenda.

Os preços e especificações estão sujeitos a alteração sem aviso prévio. No entanto, uma vez validada a encomenda, os preços não poderão sofrer qualquer alteração. Apesar dos seus esforços, alguns produtos poderão apresentar um preço incorreto, razão pela qual a LA REDOUTE Portugal verifica os preços sempre que procede ao tratamento das encomendas. Se o preço do produto for inferior ao preço anunciado, a LA REDOUTE Portugal devolverá a diferença. Se o preço for

superior, a LA REDOUTE Portugal informará o Utilizador de tal situação por e-mail e aguardará a sua decisão de aceitar a nova proposta ou cancelar a encomenda no prazo de 15 dias a contar da data em que tal foi comunicado ao Utilizador.

ARTIGO 6 –TROCAS & DEVOLUÇÕES

6.1. Direito de Livre resolução

O Utilizador poderá exercer o seu direito de livre resolução do contrato, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o Utilizador deverá comunicar ao Serviço de Apoio ao Cliente da LA REDOUTE Portugal, a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, correio postal, ou correio eletrónico para apoiocliente@redoute.pt ou telefone 244 810 000 (custo de chamada para rede fixa nacional) ou 707 20 10 10 (0.11€/min para chamadas efetuadas a partir de rede fixa, e 0.16€/min para chamadas efetuadas a partir de rede móvel) ou chat de 2ª a 6ª, das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h ou pelo whatsapp enviando mensagem para o **969 382 484** de 2ª a 6ª, das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h, podendo utilizar para o efeito o modelo de «Livre resolução» disponível aqui.

Para exercer o direito de livre resolução do contrato, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada para a LA REDOUTE Portugal no prazo de 14 dias corridos a contar do dia da receção dos Produtos pelo Utilizador ou por terceiro por si indicado.

Conforme previsto no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, o Utilizador não poderá exercer o direito de livre resolução relativamente a alguns Produtos, designadamente:

a. Produtos confecionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados;
b. Produtos que, por natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;
c. Produtos selados não suscetíveis de devolução, por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;
d. Produtos que, após a sua entrega e por natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos;
e. Fornecimento de gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados, a que o consumidor tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade após a entrega;
f. Fornecimento de um jornal, periódico ou revista, com exceção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;
g. Fornecimento de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material se:
- A sua execução tiver início com o consentimento prévio e expresso do consumidor;
- O consumidor reconhecer que o seu consentimento implica a perda do direito de livre resolução;

O Utilizador poderá inspecionar a natureza, as características e o funcionamento do Produto conforme é admitido em estabelecimento comercial. Qualquer depreciação do Produto imputável ao Utilizador será tida em conta para o exercício do direito de livre resolução. Todos os Produtos serão verificados à chegada ao nosso serviço e caso os produtos devolvidos não se encontrem em

bom estado, a LA REDOUTE Portugal tomará as medidas necessárias e admissíveis ao abrigo do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

Em caso de resolução do presente contrato, o Utilizador deve devolver os Produtos, sem demora injustificada e o mais tardar 14 (catorze) dias a contar do dia em que informou a LA REDOUTE Portugal da livre resolução do contrato, acompanhados da respetiva fatura original.

As despesas de devolução serão da inteira responsabilidade do Utilizador, que deverá sempre guardar comprovativo do envio dos Produtos.

O Utilizador poderá devolver de forma gratuita num noPonto CTT/Locky à sua escolha (exceto artigos de Entrega Exclusiva ao domicílio ou entrega PLUS) ou por uma transportadora do seu agrado, no caso dos Produtos indicados no carrinho como "Entrega exclusiva ao domicílio ou entrega PLUS", que pelas suas características de peso e volume não são aceites na rede noPonto CTT/Locky e não são passíveis de devolução por correio normal.

Os Produtos deverão ser remetidos/devolvidos para as moradas a indicar pela La Redoute no momento do exercício do direito de livre resolução. A indicação das moradas para devolução dos Produtos (consoante a marca em questão) está igualmente disponível para consulta permanente em www.laredoute.pt/entrega-devolucao.aspx.

Verificadas as condições supra, a LA REDOUTE Portugal irá proceder ao reembolso ao Utilizador de todos os pagamentos efetuados, incluindo os custos de entrega (com exceção dos custos suplementares resultantes da eventual escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal oferecida pela LA REDOUTE Portugal), sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que a LA REDOUTE Portugal for informada da decisão do Utilizador de resolução do presente contrato. A La Redoute Portugal poderá reter o reembolso enquanto os produtos não forem recebidos ou enquanto o Utilizador não apresentar prova da devolução do produto. O procedimento para a devolução do preço e custo de envio está descrito abaixo no artigo 6.4. "Reembolsos".

6.2. Devolução de Produtos

Para além do direito de livre resolução mencionado no artigo 6.1, o Utilizador beneficia dos seguintes prazos para devolver os Produtos, a contar da data da receção dos mesmos:

- Para os Produtos da marca LA REDOUTE: 30 (trinta) dias para encomendas realizadas no site/telefone e 60 (sessenta) dias para encomendas realizadas na APP La Redoute;
- Para os colchões da Marca LA REDOUTE INTERIEURS: 150 (cento e cinquenta) dias de teste, consulte todas as condições na página dedicada https://www.laredoute.pt/150noites.aspx;
- Para os produtos das marcas SL Benfica, Sporting CP, SAMSONITE e AMERICAN TOURISTER: 30 (trinta) dias;
- Para os produtos da marca EMMA: 100 (cem) noites.

Todos os Produtos serão verificados à chegada ao nosso serviço e só serão aceites aqueles que respeitarem as condições de devolução aqui mencionadas.

Lingerie adesiva, cuecas menstruais e acessórios íntimos não podem ser trocados nem devolvidos.

Os soutiens, collants, meias e restante roupa interior devem ser devolvidos sem sinais de uso e na embalagem original. Por questões de higiene e relacionadas com a saúde do consumidor, todos os artigos devem ser experimentados com roupa interior. A roupa de banho deve incluir o autocolante de higiene.

Não são aceites devoluções de Produtos com sinais de desgaste, mau uso, e/ou qualquer problema que possa ter causado o defeito ou o mau funcionamento do artigo (por ex: queda, humidade, etc.) e/ou qualquer depreciação que impeça a sua revenda como Produto novo, inclusive embalagens exteriores, invólucros, selo de inviolabilidade, sem prejuízo da garantia de bens de consumo prevista no artigo 7.º.

O Utilizador deverá proceder à restituição do(s) Produto(s) no estado em que os recebeu, sem quaisquer sinais de utilização, na embalagem original completa, acompanhados da respetiva fatura e do talão de devolução devidamente preenchido (entregue inicialmente com a fatura).

Os Produtos entregues desmontados têm de ser restituídos desmontados.

A devolução, nos termos do presente artigo, dos Produtos comercializados pela LA REDOUTE Portugal é realizada sob a inteira responsabilidade dos Utilizadores, não podendo a La Redoute ser responsabilizada pela mesma (danos, extravio...etc) até à chegada aos nossos serviços, devendo o Utilizador fornecer a prova de devolução.

A devolução de Produtos, exceto os produtos indicados no carrinho como "entrega exclusiva ao domicílio", poderá ser efetuada de forma gratuita através dos pontos de recolha, em embalagem devidamente fechada (podendo utilizar a embalagem original) . Ser-lhe-á facultado um comprovativo em papel ou através de sms.

No caso dos Produtos indicados no carrinho como "entrega exclusiva ao domicílio", o Utilizador deverá entrar previamente em contacto com a La Redoute Portugal através do e-mail apoiocliente@redoute.pt ou através do telefone 244 810 000 (custo de chamada para rede fixa nacional) ou 707 20 10 10 (0.11€/min para chamadas efetuadas a partir de rede fixa, e 0.16€/min para chamadas efetuadas a partir de rede móvel) ou chat de 2ª a 6ª, das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h ou pelo whatsapp enviando mensagem para o **969 382 484** de 2ª a 6ª, das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h. Pelas suas características de peso e volume não são aceites nos pontos da rede CTT/Locky e não são passíveis de devolução por correio normal, o utilizador deverá contratar uma transportadora do seu agrado. Sem prejuízo de outras empresas que prestem tais serviços, para facilidade e apoio aos Utilizadores, indica-se a seguinte empresa que poderá proceder à recolha e devolução dos Produtos, se os Utilizadores assim o desejarem: LOGISIMPLE, Lda.

Os Utilizadores, se assim o desejarem, poderão entrar em contacto direto com a LOGISIMPLE e contratar os serviços de recolha, para os seguintes contactos:
Correio eletrónico: sac@logisimple.pt
Telefone: 215 814 292 | das 9h às 18h de seg. a sáb.

Os produtos deverão ser remetidos/devolvidos para as moradas indicadas pela La Redoute no momento da manifestação de devolução dos produtos.
Para os artigos expedidos pela La Redoute, devolver para: Logisimple - Quinta da Arrogela Nave

2/3/4 - 2615-184 Alverca do Ribatejo.
Caso os artigos sejam entregues pela própria marca, verificar a morada de devolução nesta página: www.laredoute.pt/entrega-devolucao.aspx.

No caso de devolver a totalidade dos Produtos e a encomenda tenha conferido ao Utilizador o direito a um presente, este último deverá ser igualmente devolvido.

No caso de um pedido de reembolso de um Produto comprado com preço reduzido, devido a uma oferta especial, a LA REDOUTE Portugal reembolsará o valor efetivamente pago pelo Utilizador e não a sua totalidade.

A LA REDOUTE Portugal irá proceder ao reembolso do valor pago pelos Produtos devolvidos, assim como o valor dos portes de envio caso tenha devolvido a totalidade dos Produtos. O procedimento para a devolução do preço e custo de envio está descrito abaixo no artigo 6.4. "Reembolsos".

A La Redoute responsabiliza-se pelas despesas de devolução e de reenvio apenas se:
- Houver um erro interno e o produto enviado não corresponder ao pedido.
- Se tiver sido danificado durante o transporte, os danos exteriores visíveis devendo ser reportados de imediato, assinalados no ato da entrega na guia de transporte e/ou fotografados.

No caso dos Produtos volumosos, indicados no carrinho como "entrega exclusiva ao domicílio", o Utilizador deve previamente enviar, para o email apoiocliente@redoute.pt, fotografias que possam explicitar o erro, anomalia ou estado dos bens. Caso haja danos visíveis por falta ou mau acondicionamento do Produto, o mesmo deverá ser obrigatoriamente fotografado antes da montagem com a embalagem de origem.

Caso o Utilizador tenha efetuado a devolução e tenha direito ao reembolso da despesa de devolução, o cliente terá de facultar a respetiva fatura/comprovativo.

6.3. Condições de Troca
ATENÇÃO: a possibilidade de Troca é apenas possível para Produtos da marca LA REDOUTE, da marca SL Benfica e da marca Sporting CP (os Produtos das restantes marcas não são passíveis de troca, apenas devolução ao abrigo dos pontos 6.1. e 6.2. anteriores).

Pode proceder à devolução de artigos e solicitar o seu reembolso ou troca, em caso de insatisfação ou na presença de defeito. Apenas serão aceites trocas pelo mesmo produto e desde que o valor do artigo na encomenda de troca resulte no mesmo valor do artigo da encomenda inicial.

O prazo para devolução/troca é de 30 dias para encomendas realizadas no site/telefone e 60 dias para encomendas realizadas na APP La Redoute, após a receção dos artigos, exceto nos artigos expedidos pelas marcas parceiras.

O Utilizador deverá consultar as condições de devolução dos Produto(s) para troca do(s) no ponto anterior**.**

As despesas de devolução serão da inteira responsabilidade do Utilizador, que deverá sempre

guardar comprovativo do envio dos Produtos.

Caso o Utilizador não indique outro local de entrega, os Produtos de troca serão expedidos automaticamente para a mesmo local de entrega para a qual foram expedidos os Produtos originalmente.

6.4. Reembolsos

Quando haja lugar a reembolso ao abrigo do disposto no artigo 6.1., 6.2. e 6.3., a LA REDOUTE Portugal procederá da seguinte forma:
Reembolso Paypal, Visa, Mastercard, American Express, Google Pay, Apple Pay e Klarna são feitos para o mesmo modo de pagamento, no período de 6 meses. Posteriormente são efetuados por transferência bancária. No caso de valores pagos através de Multibanco e MBWay, o reembolso será efetuado por transferência bancária, para o IBAN especificado na conta do cliente. É da responsabilidade do Utilizador manter a sua informação atualizada no sítio da internet www.laredoute.pt, em especial, nas situações de reembolso para o IBAN do Utilizador, o Utilizador deverá indicar e manter atualizado o IBAN na sua conta de cliente.

ARTIGO 7 – GARANTIA & ASSISTÊNCIA PÓS-VENDA

Nos termos da legislação em vigor em cada momento, os Produtos vendidos a consumidores (pessoa singular que atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional) em www.laredoute.pt estão abrangidos por uma garantia legal de conformidade dos bens de consumo correspondente a:
- Um período de 2 (dois) anos para os contratos celebrados até 31 de dezembro de 2021, nos termos do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril;
- Um período de 3 (três) anos para os contratos celebrados a partir do 1 de janeiro de 2022, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro, excepto para bens em segunda mão, cujo prazo de garantia será de 18 (dezoito) meses.

De acordo com o disposto no artigo 916.º e seguintes do Código Civil, para Utilizadores que não sejam consumidores a denúncia do defeito ou falta de qualidade do Produto deve ser efetuada até 30 dias depois de conhecido o defeito e dentro de seis meses após a entrega do produto.

Caso o Produto adquirido apresente defeito ou avaria, o Utilizador deverá comunicar a situação ao Serviço de Apoio ao Cliente da LA REDOUTE Portugal, informando o número da sua encomenda e a descrição do defeito ou mau funcionamento:

- E-mail: apoiocliente@redoute.pt.
- Correio registado com aviso de receção: Logisimple - Quinta da Arrogela Nave 2/3/4 - 2615-184 Alverca do Ribatejo.
- Telefone: 244 810 000 (custo de chamada para rede fixa nacional) ou 707 20 10 10 (0.11€/min para chamadas efetuadas a partir de rede fixa, e 0.16€/min para chamadas efetuadas a partir de rede móvel) 2ª a 6ª, das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h (estes horários estão sujeitos a alterações) ou chat de 2ª a 6ª, das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h ou pelo whatsapp enviando mensagem para o **969 382 484** 2ª a 6ª, das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h.

O Utilizador deverá, sempre e previamente, entrar em contacto com a La Redoute Portugal, para os contactos supra indicados no carrinho, antes de remeter o Produto para avaliação.

Os custos com a devolução ou recolha de Produtos dentro do período da garantia serão suportados pela LA REDOUTE Portugal.

Após a receção do Produto na morada indicada pela LA REDOUTE Portugal será feita a verificação do mesmo, e, comprovada a falta de conformidade, o Produto será reparado ou substituído, caso a reparação não seja possível. Neste caso, a LA REDOUTE Portugal fará o envio do Produto reparado ou do novo Produto para a morada indicada pelo Utilizador sem qualquer custo adicional.

A garantia legal dos bens de consumo não abrange sinais de desgaste, mau uso, e/ou qualquer problema imputável ao Utilizador que possa ter causado o defeito ou o mau funcionamento do artigo (por ex: queda, humidade, intervenção de um técnico não autorizado, etc.).

Nos termos do artigo 21.º do mencionado diploma, informa-se os Utilizadores que relativamente a bens de consumo o produtor dos mesmos encontra-se obrigado a disponibilizar as peças necessárias à sua reparação durante o prazo de 10 anos após a colocação em mercado da última unidade do respetivo bem.

Garantia comercial: Alguns produtos beneficiam de uma garantia comercial do fabricante. Nestes casos, estará indicado na ficha do Produto a existência de uma garantia comercial que deverá ser reclamada diretamente junto do fabricante.
Os direitos previstos no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro não são afetados pela garantia comercial.

ARTIGO 8 – ACEITAÇÃO

O número de cliente é estritamente pessoal. A perda ou esquecimento deste número terá de ser comunicado ao Serviço de Apoio ao Utilizador por e-mail apoiocliente@redoute.pt ou telefone 244 810 000 (custo de chamada para rede fixa nacional) ou 707 20 10 10 (0.11€/min para chamadas efetuadas a partir de rede fixa, e 0.16€/min para chamadas efetuadas a partir de rede móvel) ou chat de 2ª a 6ª, das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h ou pelo whatsapp enviando mensagem para o **969 382 484** de 2ª a 6ª, das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h.

A validação do pedido de compra implica que o Utilizador tomou conhecimento e aceita, de forma expressa, as presentes Condições Gerais de Venda à Distância, disponíveis para consulta no sítio da internet www.laredoute.pt.

Os dados registados pela LA REDOUTE Portugal constituem prova do conjunto de transações efetuadas entre a LA REDOUTE Portugal e o Utilizador. É da responsabilidade da LA REDOUTE Portugal arquivar o documento eletrónico em que se formalize o contrato e mantê-lo acessível.

ARTIGO 9 – RESPONSABILIDADE

Todos os Produtos comercializados no sítio www.laredoute.pt encontram-se em conformidade com a legislação portuguesa.

A validação do pedido de compra implica que o Utilizador tomou conhecimento e aceita, de forma expressa, as presentes Condições Gerais de Venda à Distância, disponíveis para consulta no sítio da internet www.laredoute.pt.

Sem prejuízo das responsabilidades da La Redoute Portugal em matéria de proteção de dados pessoais, a LA REDOUTE Portugal não é responsável por prejuízos decorrentes de interferências, interrupções, vírus informáticos, avarias ou desconexões do sistema operativo que resultem de um evento de força maior e que possam impedir, temporariamente, o acesso, a navegação ou a prestação de serviços ao Utilizador.

A LA REDOUTE Portugal declina qualquer responsabilidade por eventual atraso ou impossibilidade de processamento da encomenda, nomeadamente no ato de entrega, decorrente de erro ou insuficiência dos dados comunicados pelo Utilizador. De igual modo, a LA REDOUTE Portugal não poderá ser responsabilizada caso o incumprimento das suas obrigações seja imputável a um facto imprevisível ou intransponível de terceiro seja a um caso de força maior, com ressalva das situações que resultem de dolo ou culpa grave da LA REDOUTE Portugal.

Os Produtos vendidos estão descritos e apresentados no sítio da internet www.laredoute.pt com o máximo de exatidão possível.

É da exclusiva responsabilidade do Utilizador manter a informação dos seus dados na conta Cliente correta e atualizada, através da Área de Cliente do sítio da internet www.laredoute.pt, ou através do nosso serviço de Apoio ao Cliente.

ARTIGO 10 – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A LA REDOUTE Portugal Vendas à Distância S.A., com sede na Zona Industrial da Barosa – Rua beco dos Petigais – Fração F, nº 45 e 65 – 2400-431Leiria, Capital Social de 250.000€, registada na CRC Leiria sob o número único de pessoa coletiva e fiscal 501213031, ("LA REDOUTE Portugal") é Responsável pelo tratamento dos dados pessoais dos Utilizadores recolhidos no sítio www.laredoute.pt. Para informações sobre o tratamento dos dados pessoais dos Utilizadores, consultar a Política de Privacidade da La Redoute disponível no sítio da internet www.laredoute.pt.

ARTIGO 11– PROPRIEDADE INTELECTUAL

Todos os elementos do sítio La Redoute, sejam eles visuais ou sonoros, incluindo a tecnologia subjacente, são protegidos por direitos de propriedade intelectual (direitos de autor, marcas, patentes). São propriedade exclusiva da sociedade LA REDOUTE Portugal.

Qualquer reprodução ou representação total ou parcial do sítio da internet www.laredoute.pt ou de todo ou parte dos elementos incluídos no mesmo é estritamente proibida, e deve ser objeto de uma

autorização escrita prévia da LA REDOUTE Portugal, sob pena do recurso aos meios legais competentes contra quem atuar dessa forma

O Utilizador que disponha de um sítio pessoal na Internet e que deseje colocar, para uso pessoal, no seu sítio uma simples hiperligação direta à homepage do sítio da La Redoute Portugal, deve obrigatoriamente pedir autorização à sociedade La Redoute Portugal. Não se tratará, neste caso, de uma convenção implícita de afiliação ou de parceria.

Por outro lado, qualquer link hipertexto direcionado ao sítio da La Redoute Portugal e utilizando a técnica de framing ou de in-line linking é formalmente proibido.

Em todos os casos, qualquer hiperligação, mesmo tacitamente autorizada, deverá ser retirada com um simples pedido da sociedade LA REDOUTE Portugal.

A La Redoute Portugal só utiliza direitos protegidos de terceiros (marcas, nomes, logótipos ou denominações de empresas e serviços) após a respetiva autorização do seu titular.

ARTIGO 12 - ACORDO TOTAL

As presentes condições gerais de venda constituem o acordo total entre a La Redoute e o Utilizador.

O Utilizador que aceite as presentes Condições Gerais de Venda à Distância pode optar pela manutenção do contrato quando algumas das presentes cláusulas sejam nulas, vigorando, na parte afectada, as normas supletivas aplicáveis, com recurso, se necessário, às regras de integração dos negócios jurídicos.

Caso o Utilizador não exerça a faculdade conferida no parágrafo anterior ou, exercendo, tal conduza a um desequilíbrio de prestações gravemente atentatório da boa-fé, vigorará o regime da redução dos negócios jurídicos ("A nulidade ou anulação parcial não determina a invalidade de todo o negócio, salvo quando se mostre que este não teria sido concluído sem a parte viciada").

ARTIGO 13 – LEI APLICÁVEL E COMPETÊNCIA

As presentes Condições Gerais de Venda à Distância regem-se pela lei portuguesa.

Qualquer litígio emergente das presentes Condições Gerais de Venda à Distância será submetido ao tribunal português competente.

ARTIGO 14 - RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

Em caso de litígios iniciados por um consumidor contra a LA REDOUTE Portugal que digam respeito a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou prestação de serviços, celebrados entre a LA REDOUTE Portugal e os consumidores residentes em Portugal, o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução de Litígios de Consumo.

Em Portugal existem os seguintes Centros de Resolução de Litígios de Consumo:
Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
Rua Damião de Góis, 31, Loja 6, 4050-225 Porto
Telefone: +351 22 550 83 49 / +351 22 502 97 91 | Fax: +351 22 502 61 09
E-mail: cicap@cicap.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
Rua dos Douradores, no 116 - 2º, 1100 - 207 Lisboa
Telefone: (+351) 218 80 70 30 | Fax: (+351) 218 80 70 38
E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACCRAM)
Rua Direita, n.º 27 - 1.º Andar - Esq., 9050-450 Funchal
Telefone: 291 750 330 Fax: | +351 291 750 339
E-mail: centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve
Avª. 5 de Outubro, nº. 55, R/C Dtº., 8000-075 Faro, Portugal
Telefone: 289 823 135
E-mail: info@consumoalgarve.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra
Av. Fernão Magalhães, no 240, 1º, 3000-172 Coimbra
Telefone: +351 239 821 690 | Fax: +351 239 821 690
Email: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo
Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga
Telefone: + 351 253 617 604 | Fax: + 351 253 617 605
E-mail: geral@ciab.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE)
Rua Capitão Alfredo Guimarães no 1, 4800-019 Guimarães
Telefone: 253 422 410| Fax: 253 422 411
E-mail: triave@gmail.com

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga
Telefone: 253 619 107
E-mail: geral@cniacc.pt

Resolução de litígios online:
Na Plataforma de Resolução de Litígios online, no sítio ec.europa.eu, é disponibilizado um apoio online para resolução de conflitos nacionais e no Espaço Económico Europeu que estejam relacionados com compras de bens e serviços online, através da mediação, conciliação e/ou arbitragem.

ARTIGO 15 – RECLAMAÇÕES

Para qualquer reclamação relativa ao contrato celebrado com a LA REDOUTE Portugal, os Utilizadores poderão contactar para:

- E-mail: apoiocliente@redoute.pt
- Telefone: 244 810 000 (custo de chamada para rede fixa nacional) ou 707 20 10 10 (0.11€/min para chamadas efetuadas a partir de rede fixa, e 0.16€/min para chamadas efetuadas a partir de rede móvel), 2ª a 6ª, das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h.
- Chat: 2ª a 6ª, das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h.
- Whatsapp: envie mensagem para o **969 382 484** 2ª a 6ª, das 9h às 18h e sábados das 10h às 18h.

A LA REDOUTE Portugal disponibiliza no seu sítio da internet o Livro de Reclamações Eletrónico.

As presentes Condições Gerais de Venda à Distância foram atualizadas no dia 03/08/2026.