

## **Conditions Générales de la Marketplace applicables aux Acheteurs**

Territoires concernés : France Continentale, Corse et Monaco

(Mise à jour du 22 décembre 2017)

LA REDOUTE, Société par Actions Simplifiée au capital de 353 490 250 Euros, dont le siège social est situé 110, rue de Blanchemaille, 59100 Roubaix, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille-Métropole sous le numéro 477 180 186, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est le FR 20 477 180 186 (« **LA REDOUTE** »).

Coordonnées téléphoniques : 0 892 350 350 (Service 0,35 € / min + prix appel).

Le service de Marketplace (la « **Marketplace** »), tel que décrit dans les présentes conditions générales et mis en place par LA REDOUTE sur son site Internet [www.laredoute.fr](http://www.laredoute.fr) (le « **Site Internet** ») a pour objet de mettre en relation des acheteurs non commerçants (les « **Acheteurs** ») et des vendeurs professionnels (les « **Vendeurs** ») proposant à la vente des produits neufs à un prix ferme (les « **Produits** »).

### **ARTICLE 1 – OBJET**

Les présentes conditions générales (les « **Conditions Générales** ») visent à définir les conditions d'utilisation de la Marketplace par les Acheteurs et les conditions de vente des Produits entre le Vendeur et l'Acheteur. Elles sont consultables sur le Site Internet et accessibles par un clic au moment de l'acceptation du paiement de cette commande.

LA REDOUTE se réserve le droit de modifier les Conditions Générales à tout moment. Cependant, ces nouvelles Conditions Générales ne s'appliqueront pas aux transactions en cours au moment de leur entrée en vigueur.

**Il est rappelé qu'en aucun cas, LA REDOUTE ne peut être considérée comme le vendeur des Produits achetés par le biais de la Marketplace et que seul le Vendeur, dont l'identité est indiquée sur la Fiche Produit et détaillée dans les conditions particulières de chaque Vendeur (les « Conditions Particulières ») reproduites en Annexe 1 des Conditions Générales, est le cocontractant de l'Acheteur pour la vente des Produits.**

### **ARTICLE 2 – UTILISATION DE LA MARKETPLACE**

Tout internaute peut utiliser la Marketplace.

La Marketplace est destinée à un usage strictement privé. L'utilisation de la Marketplace par les internautes est gratuite, sans obligation d'achat.

Pour acquérir les Produits mis en vente au moyen de la Marketplace, l'Acheteur devra procéder aux démarches exposées à l'Article 6.

### **ARTICLE 3 – FICHE PRODUITS**

Chaque Produit mis en vente par le biais de la Marketplace est décrit sur une fiche Produit du Site Internet qui lui sera consacrée (la « **Fiche Produit** »).

La Fiche Produit contient notamment les éléments suivants :

- Le nom du ou des Vendeurs proposant le Produit éventuellement associé à la notation du Vendeur générée par les avis clients, avec un lien vers les mentions relatives à l'identité du Vendeur ;
- La description du Produit et de ses caractéristiques essentielles ;
- Le prix du Produit fixé par chaque Vendeur.
- La disponibilité du Produit ;
- La notation du Produit générée par les avis clients ;
- Le détail des avis clients ;
- La durée de disponibilité des éventuelles pièces détachées ;
- L'éventuelle garantie commerciale accordée par le Vendeur pour le Produit.

## **ARTICLE 4 – MESSAGERIE LA REDOUTE**

L'Acheteur a la possibilité de contacter directement le VENDEUR d'un Produit, par le biais de la messagerie LA REDOUTE disponible sur son espace client, une fois la commande de Produit passée auprès du VENDEUR.

Les questions de l'Acheteur pourront porter sur le Produit lui-même, la livraison, le service après-vente, l'exercice du droit de rétractation, ou tout autre motif.

La réponse du VENDEUR pourra être consultée par l'Acheteur, sur son compte client.

## **ARTICLE 5 – PRIX DES PRODUITS**

Le prix des Produits mis en vente par le biais la Marketplace est fixé librement par chaque Vendeur des Produits, dans le respect des lois et règlements applicables.

Le prix des Produits est indiqué en Euros toutes taxes comprises et s'entend hors frais de livraison. Le montant des frais de livraison pour chaque Produit sera ajouté avant la validation de la commande par l'Acheteur. Une fourchette des frais de livraison est indiquée dans les Conditions Particulières.

Le prix des Produits n'est pas négociable par l'Acheteur.

Par ailleurs, le prix pourra être modifié par chaque Vendeur à tout moment sans que le nouveau prix ne soit applicable à la commande déjà validée par l'Acheteur.

## **ARTICLE 6 – COMMANDE DE PRODUITS PAR L'ACHETEUR**

### **6.1 Identification préalable de l'Acheteur**

L'Acheteur doit avoir la capacité juridique lui permettant de contracter.

Pour passer une commande, l'Acheteur doit s'identifier avec son e-mail (ou avec son numéro de client LA REDOUTE) et son mot de passe.

Tout Acheteur non titulaire d'un numéro de client devra suivre une procédure d'inscription lui permettant d'obtenir son numéro de client. Ce numéro est personnel.

Toute perte ou oubli devra être indiqué dans de brefs délais au Service Client de LA REDOUTE, soit en remplissant le formulaire de contact depuis le Site Internet, soit en téléphonant au 0 892 350 350 (Service 0,35 € / min + prix appel).

L'Acheteur a également la possibilité de se connecter par une procédure simplifiée via son compte Facebook.

### **6.2 Enregistrement et validation de la commande**

La commande de Produits par le biais la Marketplace n'est possible qu'en ligne, sur le Site Internet, et selon les modalités suivantes :

- L'Acheteur ajoute dans son panier le ou les Produits qu'il souhaite acquérir. Les frais de livraison seront ajoutés au prix des Produits ;
- L'Acheteur vérifie le détail de sa commande et le prix total indiqué (prix du et des Produits et frais de livraison) ;
- L'Acheteur reconnaît l'existence d'une obligation de paiement de la commande et valide ensuite la commande ;
- L'Acheteur indique l'adresse de livraison de la commande ;
- L'Acheteur procède au paiement de la commande ; **la commande passe en statut « en cours de validation »** ;
- LA REDOUTE transmet la commande de Produits au Vendeur ;

- Le Vendeur confirme la commande à LA REDOUTE ou indiquera son refus, au plus tard dans les quatre (4) jours suivant la transmission de la commande par LA REDOUTE ; le refus n'est qu'un cas exceptionnel ;
- L'Acheteur reçoit un email de confirmation ou de refus de la commande, dans lequel figurera un lien vers les présentes Conditions Générales ;
- Dans le cas où la commande est confirmée par le Vendeur, LA REDOUTE débitera le compte bancaire de l'Acheteur du montant de la commande. LA REDOUTE se réserve le droit de bloquer la commande de l'Acheteur dans l'hypothèse où le débit n'a pas été possible.

Cette dernière étape formalise le contrat de vente entre le Vendeur et l'Acheteur.

Toute validation de la commande de Produits par l'Acheteur vaut acceptation du prix des Produits.

Pour toute question relative au suivi de sa commande, l'Acheteur devra contacter le Vendeur par le biais de la messagerie LA REDOUTE.

### **ARTICLE 7 – MODALITES DE PAIEMENT DES PRODUITS PAR L'ACHETEUR**

L'Acheteur devra régler, en ligne, à LA REDOUTE les Produits au moment de la commande en utilisant une des options suivantes :

- **par carte bancaire** : Carte Bleue, e-carte bleue, Visa, Mastercard, Carte American Express.
- **par carte R Premium** : Pour connaître les conditions d'attribution de la carte "R premium" et les mentions légales liées à cette facilité de paiement, l'Acheteur peut se connecter au site Internet [www.sofinco.fr](http://www.sofinco.fr) ou contacter une hôtesse au 0 892 350 356 (Service 0,35 € / min + prix appel) ou remplir le formulaire de demande de la carte "R premium" en ligne à partir du Site Internet.
- **par carte Fnac, Printemps, Kangourou ou Surcouf.**
- **par le biais de son compte PayPal** (uniquement disponible pour une livraison en France et Monaco: dans ce cas, l'Acheteur sera automatiquement redirigé sur son compte PayPal. Une fois le paiement PayPal validé, l'Acheteur pourra terminer sa commande.
- **par carte cadeau ilicado, Spirit of Cadeau, CA DO Carte, Pacifica ou carte cadeau de LA REDOUTE** : L'Acheteur devra renseigner les numéros d'identification figurant sur la carte. Il pourra compléter votre paiement carte cadeau avec sa carte R Premium, sa carte bancaire ou une des cartes Fnac, Printemps, Kangourou, ou Surcouf. L'Acheteur devra se reporter aux conditions d'utilisation et restrictions éventuelles applicables à sa carte cadeau.

Il est précisé que les codes promotionnels et les avoirs reçus par l'Acheteur dans le cadre d'achats de produits vendus par LA REDOUTE ne peuvent être utilisés pour un achat de Produits par le biais de la Marketplace.

LA REDOUTE encaissera le montant de la commande payé par l'Acheteur (prix du ou des Produits et frais de transport) et destiné au Vendeur seulement au moment de la validation de la commande par le Vendeur.

### **ARTICLE 8 – LIVRAISON DES PRODUITS PAR LE VENDEUR**

Les Produits ne pourront être expédiés qu'à des adresses de livraison situées en France Continentale, en Corse ou à Monaco, sauf mentions contraires par le Vendeur du Produit indiquées dans les Conditions Particulières.

Les Produits seront transportés aux risques du Vendeur, qui supportera par ailleurs les éventuels frais de douane et d'import.

La procédure de livraison est la suivante :

- Après confirmation de la commande, LA REDOUTE indique au Vendeur l'adresse de livraison, telle que communiquée par l'Acheteur ; il appartient à l'Acheteur de s'assurer que l'adresse qu'il a indiquée est correcte et qu'elle permet de recevoir les Produits commandés ; La responsabilité de LA REDOUTE et du Vendeur ne pourra être engagée en cas de non livraison du Produit due à une erreur sur l'adresse de livraison communiquée par l'Acheteur.
- Le Vendeur expédie directement les Produits commandés à l'adresse indiquée.

- L'Acheteur reçoit un email de LA REDOUTE l'informant de l'expédition des Produits par le Vendeur.
- L'Acheteur pourra contacter le VENDEUR à tout moment par le biais de la messagerie LA REDOUTE pour connaître l'avancée de la livraison de la commande.
- A réception de la commande, l'Acheteur pourra exercer son droit de rétractation ou faire part des éventuelles réclamations concernant les Produits (dommages, non-conformité), selon les modalités décrites et dans les délais indiqués aux articles 9 et 10 des Conditions Générales;
- Dans le cas où la livraison des Produits appelle des réserves, l'Acheteur pourra les notifier au transporteur au moment de la livraison.
- Conformément à l'article L216-2 du Code de la consommation, si l'Acheteur n'avait pas reçu le Produit à l'expiration du délai ou de la date de livraison communiqué, l'Acheteur devra en informer le Vendeur, de préférence par le biais de la messagerie LA REDOUTE, pour lui accorder un délai supplémentaire raisonnable afin d'exécuter la commande. A l'issue de ce délai, si la livraison du Produit à l'Acheteur n'avait pas été effectuée ou si le Vendeur n'avait pas pu établir avoir livré la commande, et si la non-livraison n'est pas imputable à l'Acheteur (e.g. transmission d'une adresse erronée), l'Acheteur pourra annuler, par écrit, la vente en contactant directement le Vendeur, notamment par le biais de la messagerie LA REDOUTE. Le Vendeur demandera alors à LA REDOUTE de procéder au remboursement du prix payé par l'Acheteur.

## **ARTICLE 9 – DROIT DE RETRACTATION DE L'ACHETEUR**

Conformément à l'article L221-18-21 du Code de la consommation, tout Acheteur dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception du Produit, lui permettant de retourner le Produit sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Cependant, le Vendeur peut accorder un délai de rétractation plus long à l'Acheteur. Dans ce cas, ce délai sera indiqué par le Vendeur dans les Conditions Particulières.

Il est rappelé que tous les Produits peuvent être retournés, à l'exception des produits listés à l'article L221-28 du Code de la consommation, c'est-à-dire notamment les Produits personnalisés ou faits sur mesure, des Produits susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement, les Produits qui ont été descellés par l'Acheteur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, des Produits d'enregistrement audio ou vidéo ou des logiciels qui ont été descellés par l'Acheteur après la livraison, ou tout autre produit figurant dans le cadre des exclusions légales. Les Produits ne doivent pas avoir fait l'objet d'un port prolongé, été lavés ou endommagés et doivent être retournés intacts avec leurs éventuels accessoires, manuels d'utilisation et autre documentation.

L'Acheteur exercera son droit de rétractation directement auprès du Vendeur en l'informant de manière non ambiguë de sa décision de rétractation, notamment par le biais de la messagerie LA REDOUTE ou en remplissant le formulaire type de rétractation téléchargeable [ici](#) qu'il devra retourner au Vendeur. Le Vendeur accusera réception, sans délai, de la rétractation par la messagerie.

L'Acheteur devra retourner le Produit uniquement à l'adresse indiquée par le Vendeur, dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. L'Acheteur ne devra en aucun cas retourner le Produit à LA REDOUTE, notamment en déposant le Produit dans un Relais Colis. LA REDOUTE ou le Vendeur ne pourront être considérés comme responsables en cas de perte du Produit dès lors que l'Acheteur n'aura pas retourné le Produit à l'adresse indiquée par le Vendeur.

Il est rappelé que les frais de port retour des Produits sont à la charge de l'Acheteur, sauf mentions contraires par le Vendeur dans les Conditions Particulières. Par ailleurs, les frais de retour de Produits ne pouvant pas être retournés par La Poste (produits supérieurs à 30 kgs) sont indiqués dans les Conditions Particulières de chaque Vendeur.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des Produits acheté(s) et les frais de livraison (sur la base du tarif standard) seront remboursés. Cependant, les frais de livraison ne seront pas remboursés si l'un des Produits acheté au Vendeur est conservé par l'Acheteur.

LA REDOUTE remboursera, suite à une demande du Vendeur, l'Acheteur en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour effectuer la commande, les sommes versées pour l'achat des Produits, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours suivant l'exercice du droit de rétractation.

## **ARTICLE 10 – RECLAMATIONS PAR L'ACHETEUR – LITIGES**

En cas de réclamation concernant les Produits livrés (Produits endommagés, Produits non conformes à la commande ou à la Fiche Produit, Produits manquants etc...), l'Acheteur devra prendre contact avec le Vendeur, par le biais de la messagerie LA REDOUTE, en application des articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation.

Le Vendeur réglera par lui-même le litige l'opposant à l'Acheteur, sans intervention de LA REDOUTE. L'Acheteur et le Vendeur feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à une résolution amiable du litige. A défaut de résolution amiable, LA REDOUTE se réserve le droit d'intervenir dans la résolution du litige, en tant que médiateur.

Au niveau européen, la Commission Européenne met à la disposition des consommateurs une [plateforme de résolution en ligne des litiges](#).

L'Acheteur devra suivre les instructions communiquées par le service client du Vendeur notamment les modalités de retour pour renvoyer le Produit endommagé ou non-conforme.

Après réception du Produit et constat de la non-conformité ou du dommage par le Vendeur, ce dernier enverra, selon le choix du Vendeur, soit un nouveau Produit à l'Acheteur, sans frais supplémentaire, dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 8 des Conditions Générales, soit indiquera à LA REDOUTE de procéder au remboursement des sommes reçues de l'Acheteur pour l'achat de ce Produit.

## **ARTICLE 11 – GARANTIES DES PRODUITS**

### **11.1 Garanties Légales**

Tous les Produits vendus par le biais de la Marketplace bénéficient de la garantie légale de conformité (Articles L 217-1 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie contre les vices cachés (Articles 1641 et suivants du Code civil) permettant de renvoyer les Produits défectueux au Vendeur.

L'Acheteur est informé que le Vendeur du Produit, dont le nom et l'adresse exacte figurent dans les Conditions Particulières, est le garant de la conformité des Produits au contrat dans le cadre de ces deux garanties légales. L'Acheteur devra contacter le Vendeur pour mettre en œuvre ces garanties.

L'Acheteur dispose 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, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 217-9 du Code de la consommation.

Pour les contrats conclus à compter du 18 mars 2016, l'Acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit. Pour les contrats conclus antérieurement, le défaut est présumé pendant six (6) mois.

Il est rappelé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de l'éventuelle garantie commerciale qui pourrait être consentie par le Vendeur.

Par ailleurs, l'Acheteur peut 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.

*Article L217-4 du Code de la consommation : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.*

*Article L217-5 du Code de la consommation : Le bien est conforme au contrat :*

*1) S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;  
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;  
2) Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

*Article L217-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.*

*Article L217-16 du Code de la consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.*

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

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

## **11.2 Garanties Commerciales**

Certains Produits peuvent bénéficier d'une garantie commerciale, gratuite ou payante, accordée par le Vendeur. Dans ce cas, le contenu, les modalités de mise en œuvre, la durée et l'étendue territoriale de la garantie commerciale accordée seront détaillés sur la Fiche Produit et un contrat écrit sera remis par le Vendeur au moment de la livraison du Produit garanti.

Il est rappelé que la garantie commerciale ne prive pas l'Acheteur des dispositions relatives à la garantie des vices cachés ou la garantie légale de conformité, telles que rappelées à l'article 11.1 des présentes Conditions Générales.

Certains Produits peuvent également bénéficier d'une garantie commerciale dite « fabricant » à laquelle le Vendeur n'est pas partie. L'étendue et la durée de cette garantie varient selon les fabricants. L'Acheteur peut consulter les termes exacts de cette éventuelle garantie sur le site Internet du fabricant et dans la notice du Produit.

Il est rappelé que les garanties commerciales ne s'appliquent pas en cas d'usure normale (piles, têtes de lecture,...) ou due à une utilisation anormale du Produit, de pannes liées à un mauvais branchement de l'appareil ou au non-respect de la notice d'emploi, à un choc, un défaut d'utilisation ou d'entretien ou à des causes extérieures au Produit (tous cas de force majeure et notamment, foudre, dégâts des eaux, etc.).

## **ARTICLE 12 – RESPONSABILITE**

Le Vendeur assume l'entière responsabilité en ce qui concerne les Produits qu'il met en vente par le biais la Marketplace et traitera seul les réclamations relatives aux Produits.

Par ailleurs, LA REDOUTE étant seulement un intermédiaire entre le Vendeur et l'Acheteur, cette dernière décline toute responsabilité relative à la vente conclue entre le Vendeur et l'Acheteur sur la Marketplace. Ainsi, l'Acheteur exonère LA REDOUTE de toute responsabilité qui pourrait survenir dans l'exécution de la vente, notamment en ce qui concerne la conformité des Produits, la conformité de l'offre de vente, la conformité du service après-vente, la titularité des droits de propriété intellectuelle et industrielle relatifs aux Produits.

LA REDOUTE ne pourra voir sa responsabilité engagée envers l'Acheteur que pour des faits qui lui seront directement imputables en sa qualité d'intermédiaire et qui auront causé un préjudice direct à l'Acheteur. Il est ici indiqué que LA REDOUTE ne se porte pas du croire sur les relations créées dans le cadre de la Marketplace.

La responsabilité de LA REDOUTE et/ou du Vendeur ne pourra être engagée dans le cas où l'inexécution de leurs obligations seraient imputables : soit à une mauvaise utilisation de la Marketplace par l'Acheteur ou par une faute de ce dernier, soit à un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers; soit à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence française.

De même, la responsabilité de LA REDOUTE ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une interruption ou rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

## **ARTICLE 13 – ENVIRONNEMENT**

### **13.1 Appareils électriques et électroniques**

LA REDOUTE informe les Acheteurs que la présence de substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine. Il est donc recommandé de ne pas s'en débarrasser avec les déchets municipaux non triés. Lorsqu'un Acheteur achète un appareil électrique ou électronique par le biais de la Marketplace, le Vendeur est tenu de reprendre gratuitement ou de faire reprendre gratuitement pour son compte l'ancien appareil de l'Acheteur (décret du 19 août 2014 relatif aux déchets d'équipements électriques et électroniques et aux équipements électriques et électroniques usagés), du même type, en état de propreté, débranché et pouvant être manipulé sans danger. Le cas échéant, les modalités de cette reprise figurent dans les Conditions Particulières du Vendeur.

### **13.2 Triman**

Le logo Triman est issu d'une nouvelle réglementation du Code de l'environnement. Le logo 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.

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 14 – DONNEES NOMINATIVES**

Lors de visites sur le Site Internet, LA REDOUTE pourra demander à l'Acheteur des informations par le biais de questionnaires, formulaires, notamment lors de la création de son compte client.

Les informations demandées, signalées par un astérisque, sont obligatoires. Elles sont nécessaires au traitement des demandes de l'Acheteur.

Ces informations sont destinées à LA REDOUTE, responsable du traitement, aux fins d'enregistrement et de traitement des commandes de l'Acheteur, de gestion du compte client de l'Acheteur, d'études marketing et statistiques dans le but de fournir les offres les plus adaptées, de suivi de qualité des services et de prospection commerciale.

Les noms et prénoms ainsi que les coordonnées postales et numéro de téléphone de l'Acheteur seront transmis aux Vendeurs, aux seules fins de leur permettre de traiter et livrer les Produits commandés.

LA REDOUTE adressera à l'Acheteur ses offres commerciales par mail, sms, téléphone si l'Acheteur l'a accepté et par voie postale, si l'Acheteur ne s'y est pas opposé lors du recueil de ses données.



L'Acheteur garde la possibilité de s'opposer à tout moment sans frais à la prospection commerciale de LA REDOUTE, en se connectant sur le Site Internet dans son espace client (rubrique « je modifie mes coordonnées personnelles »), ou en envoyant un courrier à La Redoute – Service Relations Clients – 59081 Roubaix Cedex 2.

Sauf opposition de la part de l'Acheteur lors du recueil de ses données, les informations concernant l'Acheteur être communiquées aux partenaires commerciaux de LA REDOUTE, être transmises à d'autres entreprises du groupe Redcats, qui pourront envoyer leurs offres commerciales par courrier.

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à LA REDOUTE par contrat, pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion du compte client, des commandes et paiements.

Les données personnelles de l'Acheteur pourront notamment, en raison de la sous-traitance partielle du traitement, faire l'objet d'un transfert vers un prestataire téléphonique établi en Tunisie ou au Maroc pour la gestion des appels. Ce prestataire s'est engagé contractuellement à garantir un niveau de sécurité, de confidentialité et de protection suffisant de la vie privée et des droits fondamentaux. Dans le cadre du suivi de la qualité et de la formation de son service clients, certains appels téléphoniques peuvent être enregistrés.

**Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 06/01/1978, tout Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant et d'opposition à leur traitement. Si l'Acheteur souhaite l'exercer, il peut écrire à La Redoute – Service Relations Clients – 59081 Roubaix Cedex 2, en indiquant ses nom, prénom, adresse, email et si possible référence client afin d'accélérer la prise en compte de sa demande.**

L'Acheteur peut, à tout moment accéder et changer les informations concernant ses coordonnées dans son espace client à la rubrique « modification de votre compte » et gérer ses newsletters à la rubrique « modification de vos newsletters ».

Lors de la visite sur le Site Internet par l'Acheteur, LA REDOUTE souhaite implanter un cookie dans l'ordinateur de l'Acheteur. Un cookie ne permet pas à LA REDOUTE d'identifier l'Acheteur; en revanche, il enregistre des informations relatives à la navigation de l'ordinateur sur le Site Internet (les pages consultées, la date et heure de consultation etc...) que LA REDOUTE pourra lire lors des visites ultérieures de l'Acheteur. LA REDOUTE informe les Acheteurs qu'ils peuvent s'opposer à l'enregistrement de cookies en configurant leur navigateur à partir du menu « outils » et « options ».

LA REDOUTE peut être également amenée à utiliser les données de navigation de l'Acheteur par le biais de cookies gérés par un partenaire. Les données utilisées sont strictement anonymes et font l'objet d'un traitement purement statistique. Ainsi l'Acheteur pourra voir s'afficher des bannières personnalisées. Si l'Acheteur ne souhaite plus voir ce type de bannières apparaître et/ou obtenir davantage d'informations sur ce procédé, il suffit de vous rendre à l'adresse suivante : [//www.criteo.com/fr/juridique/charte-de-la-vie-privee-services-criteo](http://www.criteo.com/fr/juridique/charte-de-la-vie-privee-services-criteo).

LA REDOUTE met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le web. A ce titre, le Site Internet utilise un mode sécurisé de paiement type SSL (Secure Socket Layer).

## **ARTICLE 15 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les éléments du Site Internet, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets.

Ainsi, aucun des documents provenant du Site Internet ne peut être copié, reproduit, republié, téléchargé, posté, transmis ou distribué d'aucune manière que ce soit, sauf dans les conditions suivantes : il est possible de télécharger une copie des documents sur un ordinateur pour une utilisation personnelle et uniquement à des fins non commerciales, pourvu que vous ne modifiez pas les informations et que vous conserviez intacts tous les copyrights et autres mentions de propriété. La modification de ces documents ou leur utilisation par les Acheteurs dans un autre but constitue une infraction aux droits de propriété intellectuelle et industrielle de LA REDOUTE et des Vendeurs.



## **ARTICLE 16 – PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGES DES TRANSACTIONS**

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

L'archivage des bons de commande est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du Code civil. Dans tous les cas, la fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'intégralité de la dite commande, conformément aux dispositions l'article 1316-1 du Code civil et vaudront exigibilité des sommes correspondant à la saisie des articles figurant sur le bon de commande.

Cette validation vaut signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées au moyen de la Marketplace. Toutefois, en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, l'Acheteur est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le Service Client de LA REDOUTE en appelant le 0 892 350 350 (Service 0,35 € / min + prix appel).

## **ARTICLE 17 – CONTENUS ILLICITES OU LITIGIEUX**

LA REDOUTE se réserve tout droit de supprimer toute information ou tout contenu manifestement illicite mentionné sur le Site Internet. Les Acheteurs sont invités à aviser LA REDOUTE de tout type d'information ou contenu illicite ou litigieux en contactant le Service Client de LA REDOUTE.

## **ARTICLE 18 – INTEGRALITE**

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des Conditions Générales deviendrait nulle ou non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, ceci n'affecterait en aucun cas la validité et le respect des présentes Conditions Générales.

## **ARTICLE 19 – LOI APPLICABLE ET COMPETENCE JURIDICTIONNELLE**

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

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

## **ARTICLE 20 – DISPOSITIONS PARTICULIERES A CERTAINES CATEGORIES DE PRODUITS**

### **20.1 Alcool**

L'article L3342-1 du Code de la Santé Publique prohibe la vente de boissons alcooliques à des mineurs. Par conséquent, en validant sa commande de vin, de champagne ou de toutes autres boissons alcoolisées sur le Site Internet, l'Acheteur reconnaît être âgé de dix-huit (18) ans révolus. A ce titre, l'Acheteur sera invité à certifier avoir l'âge légal requis, en cochant la case prévue à cet effet lors de la validation de son panier.

Il est précisé que LA REDOUTE et le Vendeur se réservent le droit d'annuler toute commande passée par une personne qui s'avérerait être âgée de moins de dix-huit (18) ans.

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. A consommer avec modération.

La consommation de boissons alcoolisées pendant la grossesse, même en faible quantité, peut avoir des conséquences graves sur la santé de l'enfant.

### **20.2 Denrées alimentaires**

Pour votre santé, pratiquez une activité physique régulière. Plus d'informations sur [www.mangerbouger.fr](http://www.mangerbouger.fr).

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

## **ANNEXE 1 – CONDITIONS PARTICULIERES DES VENDEURS**