

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES AVIS CLIENTS

Date de mise à jour : 29 Janvier 2025

---

- ARTICLE 1 - **AVIS CLIENTS**
- ARTICLE 2 - **ENGAGEMENTS DE L'AUTEUR DE L'AVIS CLIENT**
- ARTICLE 3 – **CESSION DE DROITS**
- ARTICLE 4 - **MODERATION DES AVIS CLIENTS**
- ARTICLE 5 - **SIGNALEMENT D'ABUS**
- ARTICLE 6 - **RESPONSABILITE**

Le site Internet [www.laredoute.fr](http://www.laredoute.fr), le site mobile [m.laredoute.fr](http://m.laredoute.fr) ainsi que l'application mobile La Redoute (ensemble et indifféremment le "**Site**") sont édités par la société LA REDOUTE, Société par Actions Simplifiée au capital de 181 362 300 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 FR 20 477 180 186 ("**LA REDOUTE**").

Directeur de la publication : Philippe Houzé, Président , responsable de la rédaction

Pour passer commande, demander conseil ou toute question sur un produit ou une commande, vous pouvez nous contacter :

- par téléphone : 0969 323 515 7J/7 de lundi au samedi de 8h à 21h (Service gratuit + prix d'un appel local)
- par email : <https://www.laredoute.fr/contact-email.aspx>

Le Site est hébergé par la société Google Ireland Limited - TVA: IE6388047V - Gordon House, Barrow Street Dublin Ireland Dublin 4 - Tel: 00353 1436 1000

## ARTICLE 1 - AVIS CLIENTS

### 1.1 Généralités

LA REDOUTE a mis en place sur le Site un système de recueil et publication de commentaires et photographies (les/l'« **Avis Client(s)** ») :

- sur les produits vendus sur le Site y compris via la Marketplace (les « **Produits** ») ;
- sur les vendeurs Marketplace (les « **Vendeurs** »).

Les Avis Clients permettent notamment :

- d'aider d'autres utilisateurs à comparer et choisir le meilleur produit ou le meilleur vendeur ;
- d'adapter son offre et améliorer la qualité des produits ou la sélection des vendeurs.

Chaque Avis Client comporte également une note entre une (1) et cinq (5) étoiles. Une note générale est alors attribuée au Produit ou au Vendeur concerné correspondant à la moyenne arithmétique de l'intégralité des Avis Clients en ligne relatifs au Produit ou au Vendeur concerné.

Ces Avis Clients sont présentés, par défaut, via un classement par ordre chronologique. Retrouvez aussi d'autres informations sur les Avis Clients sur <https://www.laredoute.fr/avis-clients-authentiques.aspx>

### 1.2 Condition préalable

Seuls les Clients ayant réalisé une commande sur le Site sont susceptibles de donner leur avis sur le Produit commandé ou sur le Vendeur sélectionné et d'ajouter jusqu'à six (6) photos du Produit concerné (les « **Photographies** »).

Le dépôt d'Avis Clients ne fait pas l'objet de contrepartie.

A ce titre, LA REDOUTE Vous enverra un email suite à la livraison de votre Produit dans lequel elle Vous invitera à laisser votre Avis Client sur les Produits achetés dans la limite de cinq (5) Produits, et/ou sur les Vendeurs concernés. Si Vous souhaitez donner votre Avis Client, Vous devrez cliquer sur le lien présent dans l'email. Vous pouvez également laisser votre Avis Client depuis votre espace client disponible sur le Site. Vous serez alors automatiquement redirigé sur un formulaire permettant de commenter le Produit ou le Vendeur sélectionné. Vous pourrez alors saisir le contenu de votre Avis Client et noter le Produit (note générale, rapport qualité prix, style, matière ...) ou le Vendeur (note générale, qualité de la fiche produit, respect des délais de livraison, satisfaction service client ...).

### **1.3 Identification de l'auteur de l'Avis Client**

Afin de pouvoir publier un Avis Client, Vous devez nécessairement renseigner un pseudonyme de quatre (4) caractères minimums en évitant d'utiliser votre nom de famille.

Votre véritable identité et plus généralement, toutes données personnelles vous concernant, ne devront jamais être communiquées via vos Avis Clients. A défaut, Vous comprenez que vos données personnelles seront diffusées publiquement sur le Site et accessible à tout utilisateur. LA REDOUTE ne saurait être tenue pour responsable d'une telle diffusion.

### **1.4 Accès aux Avis Clients**

La mise en ligne d'un Avis Client est effectuée au plus tard cinq (5) jours ouvrés après que vous ayez soumis votre Avis Client via le formulaire, sous réserve des dispositions liées à la modération.

Les Avis Clients demeurent accessibles sur le Site tant que :

- le Produit concerné est accessible sur le Site, sous réserve qu'il n'y ait aucun changement de fournisseur ou des caractéristiques principales du Produit rendant l'Avis Client obsolète ;
- le Vendeur concerné est référencé par LA REDOUTE sur la Marketplace.

En publiant un Avis Client, Vous comprenez et acceptez que ce dernier (i) soit diffusé publiquement sur le Site et accessible à tout utilisateur, et éventuellement à des internautes extérieurs au Site via un référencement sur les moteurs de recherche et (ii) soit utilisé par LA REDOUTE à des fins de promotion, par tout moyen et sur tout support, des Produits, des Vendeurs, du système d'Avis Clients et plus généralement du Site (envoi de newsletters, etc.).

## **ARTICLE 2 - ENGAGEMENTS DE L'AUTEUR DE L'AVIS CLIENT**

Tout utilisateur peut prendre connaissance, grâce aux Avis Clients, de la notation attribuée par d'autres utilisateurs relativement à un Produit (qualités, défauts) ou à un Vendeur (livraison, service client, etc.). A ce titre, Vous vous engagez à :

- ♣ poster un Avis Client utile dans le sens où ce dernier doit permettre d'aider d'autres utilisateurs à comparer et choisir le meilleur Produit ou le meilleur Vendeur ou, à LA REDOUTE, d'adapter son offre et améliorer la qualité des Produits ou la sélection des Vendeurs.
- ♣ délivrer des informations non mensongères et pertinentes c'est-à-dire :
  - portant sur le Produit en lui-même (ses qualités, ses caractéristiques essentielles) et non pas sur les services liés au Produit auquel l'Avis Client fait référence tels que la livraison, le paiement, le retour. Nous vous invitons, le cas échéant, à contacter le service après-vente de LA REDOUTE au 0 969 323 515 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) tous les jours de 8h à 20h ;
  - portant sur le Vendeur en lui-même et ses services et non pas sur les qualités du Produit vendu par le Vendeur auquel l'Avis Client fait référence ;
  - et plus généralement, non étrangère au Produit ou Vendeur auquel l'Avis Client fait référence.
- ♣ ne pas utiliser un langage incompréhensible, inintelligible, et/ou sans aucune signification ou à publier un Avis Client en langue étrangère.

En outre, le contenu de l'Avis Client ne doit pas :

- ♣ être contraire aux lois et règlements en vigueur ;
- ♣ être contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs, y compris, sans que cette liste soit limitative violent, haineux, injurieux, dénigrant, diffamatoire, vulgaire ...
- ♣ porter atteinte à un droit de propriété intellectuelle, industrielle, droit de la personnalité, droit à l'image, droit

- d'auteur ou tout autre droit que détiendrait un tiers ;
- ♣ être inapproprié vis-à-vis d'un autre Avis Client ou de son auteur ;
- ♣ comporter des données personnelles et/ou sensibles ;
- ♣ comporter des liens hypertextes ;
- ♣ présenter un caractère publicitaire ou mentionner une autre société ou un prix ;
- ♣ contenir des virus informatiques, logiciels espions, malveillants ...

## ARTICLE 3 - CESSIION DES DROITS

### 3.1 Droits d'auteur

Vous autorisez expressément LA REDOUTE et ses filiales à utiliser et exploiter les Photographies dans les conditions suivantes.

Vous concédez expressément à LA REDOUTE qui l'accepte, l'ensemble des droits d'exploitation relatifs aux Photographies, qui permettront à LA REDOUTE et ses filiales :

- De représenter tout ou partie des Photographies, les diffuser ou les communiquer au public d'une quelconque façon que ce soit, directement ou indirectement et par tout procédé, quel qu'il soit, connu ou inconnu à ce jour, actuel ou futur, et notamment par le biais des supports mentionnées ci-dessous, en tous formats, quelle qu'en soit la destinataire, pour tout public, sans limitation ;
- De reproduire, en tout ou partie, les Photographies sur tous supports tels que les sites Internet internes et externes, français et internationaux de LA REDOUTE, les sites et applications mobiles de LA REDOUTE, les catalogues généraux et thématiques de LA REDOUTE les affiches, publipostages, mailing et emailing, presse (journaux, magazine, TV), bannières display, affiliation, relation presse et event, les réseaux sociaux (e.g. Youtube, Facebook, Twitter, Pinterest, etc.) , et publicité sur lieu de vente et information sur lieu de vente à l'intérieur des magasins et des vitrines de LA REDOUTE;
- D'adapter (notamment corriger, modifier, arranger) les Photographies, de quelque manière que ce soit, par tout procédé, dès lors que cette adaptation ne Vous entraîne aucun préjudice ;

Cette autorisation est consentie à titre gratuit, pour le monde entier et pendant toute la durée de protection par le droit d'auteur.

### 3.2 Droits à l'image

Lorsque que Vous ou vos enfants dont Vous certifiez être le représentant légal (parent ou tuteur) apparaissent sur les Photographies, Vous permettez expressément à LA REDOUTE et ses filiales d'utiliser, reproduire, exploiter et diffuser, à des fins commerciales, lesdites Photographies. A ce titre, Vous concédez expressément à LA REDOUTE et ses filiales, à titre gratuit, le droit :

- De représenter tout ou partie des Photographies, les diffuser ou les communiquer au public sur ses sites Internet internes et externes, français et internationaux, les sites et applications mobiles de LA REDOUTE et de ses filiales, les réseaux sociaux de LA REDOUTE et de ses filiales (notamment sur leurs comptes Instagram, Youtube, Facebook, Twitter, Pinterest, etc.), pour une durée de cinq (5) ans et pour le monde entier.
- D'adapter (notamment corriger, modifier, arranger) les Photographies, de quelque manière que ce soit, par tout procédé, dès lors que cette adaptation ne Vous cause aucun préjudice.

## ARTICLE 4 - MODERATION DES AVIS CLIENTS

LA REDOUTE réalise une modération a priori. Cela signifie que les Avis Clients sont d'abord évalués, puis ensuite mis en ligne sur le Site. Cette évaluation est effectuée par un prestataire extérieur, en qualité de modérateur de LA REDOUTE.

A ce titre, le modérateur de LA REDOUTE se réserve le droit de rejeter discrétionnairement tout Avis Client qui contreviendrait spécifiquement aux dispositions de l'article 2 et plus généralement aux présentes CGU et/ou au droit français et européen.

La modération est effectuée indistinctement sur tous les Avis Clients, quel que soit leur contenu, et au plus tard cinq (5) jours ouvrés suivant la soumission de l'Avis Client.

Vous serez alors informé par email de la décision motivée de publication ou de non-publication de votre Avis Client de la part du modérateur de LA REDOUTE.

Dans le cas où votre Avis Client ne serait pas publié, Vous aurez la possibilité de rédiger un nouvel Avis Client sur le Produit ou Vendeur concerné, le cas échéant, conforme aux présentes Conditions Générales. Une fois l'Avis Client publié, Vous n'aurez pas la possibilité de modifier ce dernier. Il est précisé que LA REDOUTE dispose d'un droit de réponse vis-à-vis des Avis Clients publiés. LA REDOUTE peut également être amenée à vous contacter suite à la rédaction d'un Avis Clients et ce dans le cadre de son suivi de la gestion client.

## **ARTICLE 5 - SIGNALEMENT D'ABUS**

Vous pouvez à tout moment nous signaler un Avis Client qui porterait atteinte à vos droits et/ou contreviendrait aux CGU en contactant le modérateur via le lien « Signaler » sous l'Avis Client concerné. Le cas échéant, l'Avis Client sera temporairement dépublié du Site, jusqu'à ce qu'il ait fait l'objet d'une vérification complémentaire par le modérateur.

## **ARTICLE 6 - RESPONSABILITE**

LA REDOUTE fera ses meilleurs efforts pour éviter que des Avis Clients contraires aux dispositions légales ou réglementaires et plus généralement aux présentes CGU ne soit accessibles sur le Site. Les Avis Clients sont publiés sous l'entière et seule responsabilité de leurs auteurs ; LA REDOUTE ne saurait être tenue responsable de contenus dont elle n'est pas l'auteur.