**Conditions Générales de Vente www.laredoute.fr**
**(hors produits vendus par le biais de la Marketplace)**

**Mise à jour du 2 novembre 2026**

Le présent site Internet www.laredoute.fr ainsi que sur son application mobile La Redoute (ensemble et indifféremment (le "**Site Internet**") est édité 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**").

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

Par téléphone : 0969 323 515 du lundi au samedi de 8h à 18h (Service gratuit + prix d'un appel local)
Par email https://www.laredoute.fr/contact-email.aspx

Conformément aux articles R. 541-167 et suivants du Code de l'Environnement, LA REDOUTE dispose des identifiants uniques, ci-après :

| **Eco-organisme** | **Filière** | **Identifiant unique** |
|---|---|---|
| REFASHION (Eco TLC) | Textile - linge de maison - chaussures | **FR218618_11UNYX** |
| Citéo (EMPG) | Emballages ménagers et papiers graphiques | **FR218618_01GYJM** |
| Ecomaison | Eléments d'ameublement | **FR001914_1028QB** |
| Ecomaison | Jouets | **FR218618_12ETHZ** |
| Ecomaison | Articles de bricolage et de jardin | **FR218618_14DTRY** |
| Ecosystem | DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) | **FR001914_05YWMS** |
| Ecologic | Articles de sport et loisirs | **FR001914_13CNVF** |

## 1 - Préambule

Les présentes conditions générales de vente (les "**Conditions Générales**") sont conclues entre LA REDOUTE et toute personne physique non commerçante ("**Vous**") souhaitant effectuer un achat (hors produits vendus par le biais de la Marketplace) sur le Site Internet.

Les présentes Conditions Générales régissent exclusivement votre relation avec LA REDOUTE.

LA REDOUTE se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions Générales. Elles seront alors applicables dès leur mise en ligne.

## 2 - Produits

Les produits régis par les présentes Conditions Générales sont ceux qui figurent sur le Site Internet et qui sont indiqués comme vendus et expédiés par LA REDOUTE (les "**Produits**"). Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les caractéristiques essentielles des Produits sont décrites et présentées avec la plus grande exactitude possible.

## 3 - Prix

Les prix des Produits sont indiqués en Euros toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la TVA et des éventuelles réductions applicables au jour de la commande.

Les prix des Produits s'entendent hors frais de livraison (port, emballage et confection du colis selon montants en vigueur). Le montant des frais de livraison sera précisé avant validation de la commande.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Produits présents sur le Site Internet et sur les différents supports de vente.

Toutefois, un prix ne pourra pas être modifié une fois votre commande validée. Néanmoins en cas d'erreur de prix (prix manifestement dérisoire par rapport à la valeur réelle du Produit), la commande validée pourra être annulée par LA REDOUTE. Cette mesure demeure exceptionnelle.

## 4 - Commande

### 4.1. Identification préalable

Pour passer une commande, Vous devez vous identifier avec votre adresse email ou votre numéro de client, et votre mot de passe. Pour toute première commande, Vous devrez créer un compte.

Vous avez également la possibilité de vous connecter par une procédure simplifiée via votre compte Facebook.

### 4.2. Enregistrement et validation de la commande

Vous avez la possibilité de passer votre commande en ligne :

- soit à partir de la boutique en ligne ;
- soit directement à partir des références des catalogues papier.

Une fois votre panier validé, Vous devrez choisir l'adresse et le mode de livraison, et valider votre moyen de paiement, cette dernière étape formalisant le contrat de vente avec LA REDOUTE.

Vous avez également la possibilité de passer une commande en une seule étape (« commandez en 1 clic »), dès lors que votre carte de paiement a été préenregistrée et l'adresse et mode de livraison présélectionnés. Cette unique étape formalise le contrat de vente avec LA REDOUTE.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des Produits disponibles à la vente.

LA REDOUTE accusera réception de votre commande dès sa validation en vous envoyant un email dans lequel vous trouverez notamment un lien vers les présentes Conditions Générales.

Dans certains cas, notamment pour défaut de paiement, adresse erronée ou tout autre problème lié à votre compte, LA REDOUTE se réserve le droit de bloquer votre commande jusqu'à la résolution du problème.

En cas d'indisponibilité d'un Produit commandé, vous en serez informé par email. L'annulation de la commande de ce Produit et son éventuel remboursement (seuls les Produits disponibles au moment de la commande peuvent faire l'objet d'un prélèvement, par opposition aux Produits différés), seront alors effectués, le reste de la commande demeurant ferme et définitif.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, Vous pouvez consulter votre compte sur le Site Internet ou appeler le 09 69 32 35 15 (coût d'un appel local) du lundi au samedi de 8h à 18h.

**5 - Modalités de paiement**

**Vous pouvez régler votre commande :**

- **par carte bancaire** : Visa, Mastercard, carte American Express, CB, e-carte bancaire, carte Printemps
  Le paiement par carte bancaire s'effectue en totalité à la commande sauf en cas de paiement 2x, 3x 4x,10x ou 12x dont les modalités sont détaillées ici.
  En cas de Produits épuisés ou indisponibles, le montant de ces Produits vous sera remboursé.

- **Avec la Mastercard® La Redoute et le crédit renouvelable Premium** : La « Mastercard® La Redoute » et le crédit renouvelable « Premium » donnent à tout possesseur la possibilité de payer au comptant ou à crédit les Produits : soit au moment de la validation de commande, soit à réception du relevé de compte. Ils donnent également accès à d'autres facilités de paiement. Pour connaître les conditions d'attribution de la « Mastercard® La Redoute » et du crédit renouvelable Premium, vous pouvez vous connecter au site Internet www.sofinco.fr, contacter notre partenaire financier au 0 974 502 504 (du lundi au vendredi de 9h à 18h30 et le samedi de 9h à 13h, appel non surtaxé) ou remplir le formulaire en ligne de demande de la carte « Mastercard® La Redoute » à partir du Site Internet.

- **avec la carte Kangourou** (uniquement disponibles si Vous habitez en France continentale, Corse ou Monaco).

- **avec la carte de paiement Mille et une Listes** (en sélectionnant le mode de paiement carte bancaire Visa).

- **avec votre compte PAYPAL** (uniquement disponible pour une livraison en France et Monaco). En choisissant le paiement via PayPal, Vous serez automatiquement dirigé sur votre compte PayPal. Une fois le paiement PayPal validé, Vous pourrez terminer votre commande sur le Site Internet.

- **avec notre partenaire Alma :** le paiement en plusieurs fois (2,3,4,10,12 fois) est disponible via notre partenaire Alma, en ligne sur le Site.

  Le service de crédit d'Alma est proposé pour le règlement des commandes et l'exécution du paiement, sous réserve que vous achetiez le bien ou service à travers Alma accepte le contrat de paiement en plusieurs fois.
  Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.

  Le service de crédit d'Alma pour le règlement des commandes et l'exécution du paiement, est conditionné par l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation ou du contrat de crédit proposé par Alma.

  Conditions pour pouvoir bénéficier de la modalité de paiement Alma :
  - Le montant de votre panier doit être compris
    - entre 50 € et 5 000 € en cas de paiement en 2 fois ;
    - entre 100 € et 5000 € en cas de paiement en 3 fois ;
    - entre 400 € et 5 000 € en cas de paiement en 4 fois ;
    - Entre 400 € et 5 000 € en cas de paiement en 10 fois et 12 fois ;
  - Vous devez résider en France Métropolitaine ;
  - Vous devez être majeur ;
  - Le paiement doit s'effectuer via une CB Visa ou Mastercard et votre carte bancaire doit être valide dans les 120 jours suivant votre première date d'échéance

    Frais : Aucun frais en cas de paiement en 2,3 ou 4 fois

  Cette modalité de paiement vous sera proposée lors de l'étape de choix du paiement, après validation de votre panier. Vous serez ensuite redirigé vers le serveur d'Alma où vous pourrez

consulter les Conditions Générales d'Utilisation d'Alma avant de finaliser le paiement en 2, 3 ou 4, 10 et 12 fois par carte bancaire.

Le premier prélèvement aura lieu à la validation de la commande.
En cas de paiement en 2 fois, le prochain prélèvement aura lieu le mois suivant.
En cas de paiement en 3 fois, les prochains prélèvements auront lieu les 2 mois suivants.
En cas de paiement en 4 fois, les prochains prélèvements auront lieu les 3 mois suivants.
En cas de paiement en 10 fois, les prochains prélèvements auront lieu les 9 mois suivants.
En cas de paiement en 12 fois, les prochains prélèvements auront lieu les 10 mois suivants.

Tout refus d'octroi du paiement en plusieurs fois par Alma pourra entraîner la caducité du contrat d'achat du bien ou service, sauf si vous acceptez de payer comptant le montant de la commande.

Pour toutes vos questions sur le fonctionnement du paiement en 2, 3, 4, 10 ou 12 fois par Carte Bancaire pensez également à consulter la FAQ de notre partenaire Alma :https://support.getalma.eu/hc/fr/categories/360001414839-Consommateur

Concernant le crédit en 2,3 ou 4 fois :

**Attention ! Un crédit coûte de l'argent et doit être remboursé.**

Pour un achat de 400€ en 4 fois : acompte de 100 €, puis 3 mensualités de 100 €. Crédit de 300 € au taux débiteur fixe de 0 % sur 3 mois. Coût du crédit 0 €. Montant total dû 400€. TAEG 0 %. Le coût du crédit est pris en charge par l'enseigne.
Sous réserve d'acceptation par Alma SAS (almapay.com), société de financement agréée par l'ACPR (CIB : 17408). RCS Nanterre 839100575. Contact: support@almapay.com

Concernant le crédit en 10 ou 12 fois :

**Attention ! Un crédit coûte de l'argent et doit être remboursé.**

Sous réserve d'acceptation par Alma SAS (almapay.com), société de financement agréée par l'ACPR (CIB : 17408). RCS Nanterre 839100575. Contact: support@almapay.com

- **avec une carte cadeau illicado, Cadhoc, Spirit of Cadeau, CA DO Carte, ou la carte cadeau LA REDOUTE**: Le montant de vos achats sera débité immédiatement, même en cas d'articles en différé de livraison. Vous devrez renseigner les numéros d'identification figurant sur la carte. Vous pouvez compléter votre paiement carte cadeau avec votre carte bancaire ou une des cartes Printemps, Mille et une listes ou Kangourou. Reportez-vous aux conditions d'utilisation et restrictions éventuelles applicables à votre carte cadeau. La carte cadeau LA REDOUTE ne peut être achetée avec des cartes cadeaux.

L'utilisation d'une carte cadeau illicado, Cadhoc, Spirit of Cadeau, CA DO Carte, achetée en magasin ou sur Internet sera plafonnée à hauteur de 50€ par commande et celle émise ou transmise par un Comité d'Entreprise sera plafonnée à hauteur de 250€ par commande. Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous rapprocher du service client de votre Carte Cadeau.

## 6 – Livraison

LA REDOUTE peut vous proposer, au moment de la passation de votre commande, différents modes de livraison en fonction notamment de la taille de votre colis et de votre adresse de livraison.

Pour les besoins du présent article :

- les **petits Produits** sont les produits de moins de 30 kg et dont la somme de la largeur, la hauteur et la longueur est inférieure à 170cm.

- les **Produits volumineux** sont les produits de plus de 30 kg et/ou dont la somme de la largeur, la hauteur et la longueur est supérieure à 170cm.

6.1. Livraison en France continentale, Corse et Monaco

6.1.1. Pour les petits Produits disponibles

Les délais de services indiqués ci-après ne sont pas garantis pendant certaines périodes de fortes activités, telles les périodes de soldes, et pour les Produits sur-mesure, les Produits brodés et personnalisés et les cadeaux gratuits demandés sans commande, qui ne peuvent bénéficier de ces délais de services.

**Mode et linge de maison**

| Livraison | Délai moyen | Tarif |
|---|---|---|
| En point de retrait ou locker | En 1 à 3 jours ouvrés | **Dès 49 € d'achats 1,95 €** Sinon 4,95€ |
| A domicile | En 2 à 3 jours ouvrés | 5,95 € |
| | En 24 à 48h ouvrés | 9,95 € |

**Petite décoration et petit électroménager**
**linge de maison encombrant**

| Livraison | Délai moyen | Tarif |
|---|---|---|
| En point de retrait ou locker | En 1 à 3 jours ouvrés | **Dès 49 € d'achats 2,95 €** Sinon 5,95€ |
| A domicile | En 2 à 7 jours ouvrés | 6,95 € |
| | En 24 à 48h ouvrés | 12,95 € |

Pour le retrait de la commande de Produits en points de retrait et locker, un code ou QR code reçu par SMS et/ou email vous sera demandé afin de réceptionner la commande de Produit(s) et/ou permettre l'ouverture du casier). Pour la commande de produits en point de retrait, une pièce d'identité en vigueur pourra vous être demandée. A défaut, les Produits commandés ne pourront être retirés.

Les Produits sur-mesure, les Produits brodés et personnalisés et les cadeaux gratuits demandés sans commande seront livrés en point de retrait ou à votre domicile (France continentale, Corse et Monaco uniquement), en 8 à 18 jours à partir de la commande.

6.1.2. Pour les Produits volumineux

**- « Livraison à domicile »**

| Caractéristiques du produit | Livraison | Délai moyen | Tarif |
|---|---|---|---|
| Produit de + de 30kg et/ou L+l+h > 2m | A domicile, dans la pièce de votre choix | En 8 à 12 jours ouvrés | **De 29€ à 139€** En fonction de l'article |
| Produit de – de 30kg et L+l+h < 2m | A domicile, livraison pas de porte* | En 8 à 12 jours ouvrés | **De 29€ à 49€** En fonction de l'article |

*Si vous habitez un appartement, la livraison pas de porte s'entend comme la livraison au pied de l'immeuble et non devant la porte de votre appartement.

Le tarif de la livraison des Produits volumineux est indiqué directement sur les fiches produits. Ce tarif correspond à une livraison réalisée dans des conditions normales d'accessibilité.

Préalablement à votre commande, il vous appartient de vérifier que les Produits peuvent être acheminés à votre étage ou à l'intérieur de votre domicile, notamment en prenant en considération la taille et le volume des portes, de la cage d'escalier ou de l'ascenseur au regard des spécifications des Produits en termes de taille et de volume. Lorsque le lieu de livraison présente des contraintes particulières nécessitant des moyens spécifiques de livraison (tels que, notamment une nacelle, un monte-charge, une manutention spéciale ou tout autre dispositif équivalent), les frais correspondants seront exclusivement à votre charge.

En conséquence, s'il existe une ou plusieurs contraintes liées au lieu de livraison ou aux moyens d'accès sur le lieu de livraison, et en particulier pour une livraison sans ascenseur ou si les dimensions des portes palières sont non adaptées, Vous devez impérativement l'indiquer lors de la validation de la commande ainsi qu'au transporteur lors de la prise de rendez-vous de la livraison à domicile.

L'impossibilité d'acheminer les Produits livrés à votre étage ou à l'intérieur de votre domicile, ne saurait engager la responsabilité de LA REDOUTE.

Dans cette hypothèse, Vous aurez alors la possibilité :

- De demander au transporteur de reprendre le Produit en application de votre droit de rétractation ;

- D'accepter la livraison, qui se fera uniquement devant votre domicile ou au pied de votre immeuble.

S'agissant des livraisons réalisées par le transporteur sur les îles métropolitaines (hors Corse), celles-ci ont lieu à quai sur le continent, à l'embarcadère de la gare maritime. Les frais d'acheminement entre l'embarcadère et le domicile sont à votre charge. Pour l'île d'Oléron et l'île de Ré, les livraisons sont effectuées à l'adresse de livraison que vous nous aurez indiquée.

- **Reprise gratuite de votre ancien Equipement Electrique ou Electronique ou de votre Elément d'ameublement, Jouet**, **Article de Sport et Loisirs, Article de Bricolage et de Jardin**, détaillée à l'article 9.

6.2. Livraison dans les DROM COM

Vous pouvez vous faire livrer :
- La plupart des articles prêt-à-porter et linge de maison (sauf articles Marketplace et produits personnalisés)
- La plupart des autres produits répondant aux conditions de poids et de dimensions en fonction de la destination (sauf articles Marketplace).

DHL vous permet une livraison à domicile à :
- **29,90 €** dans les TOM
- **24,90 €** dans les DOM

**4 jours pour les DOM et 5 jours pour les TOM (jours ouvrés) :** Délai moyen exceptionnellement observé dans le contexte sanitaire (Transport par voie aérienne) pour vos articles disponibles, à partir de la prise en charge de votre colis par DHL Express (hors week-end et jours fériés).

Nous portons à votre attention qu'en raison de contraintes logistiques, DHL peut ne pas desservir certains secteurs pour la Guadeloupe, la Guyane Française, la Polynésie Française, Mayotte, la Nouvelle Calédonie et St Pierre et Miquelon en fonction de l'organisation de ses tournées.
DHL ne dessert pas Wallis et Futuna.

## 7 - Retour des Produits

7.1. Délai et conditions d'exercice du droit de rétractation

Vous disposez d'un droit de rétraction de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception ou de retrait de l'ensemble de votre commande (soit seize (16) jours supplémentaires par rapport au délai légal de rétractation).

Pendant ces délais, Vous pourrez retourner les Produits non endommagés, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalité. En cas de Produits reçus endommagés, la procédure de l'article 7.6 s'appliquera.

7.2 Produits exclus du droit de rétractation

Tous les Produits peuvent faire l'objet d'une rétractation, excepté ceux exclus par la loi à l'article L221-28 du Code de la consommation, par exemple les Produits ayant fait l'objet d'une personnalisation sur votre demande, les Produits ayant été descellés et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène (ex : collants portés), les Produits d'enregistrement audio ou vidéo ou les logiciels informatiques descellés etc…

Les Produits retournés doivent être intacts et complets et ne doivent pas avoir fait l'objet d'un port prolongé. S'agissant des cartes cadeaux, si celles-ci ont été utilisées en tout ou partie avant l'expiration des délais mentionnés au premier paragraphe, elles ne pourront plus faire l'objet d'une rétractation.

Attention, pour faciliter la bonne reprise de votre matelas/sommier, ce dernier devra être muni, de sa housse de protection intérieure intacte, ni trouée, ni déchirée.

7.3 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer votre droit de rétractation, Vous pouvez :
- Soit utiliser le formulaire type de rétractation à remplir ici,
- Soit informer clairement de votre décision de retourner le ou les Produits à LA REDOUTE, notamment en effectuant une demande de retour en ligne depuis votre espace client.

Lorsque vous exercez votre droit de rétractation en ligne, vous devez cliquer sur le bouton « **Se rétracter et retourner un article** », accessible dans le suivi de votre commande, sélectionner le ou les Produits concernés puis valider votre demande (à l'exclusion des cartes cadeaux).

La rétractation est réputée valablement exercée dès cette validation.

LA REDOUTE vous adressera une confirmation de la réception de votre rétractation par email.

7.4 Délai et modalités de retour des Produits

Vous devez ensuite retourner les Produits à LA REDOUTE, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant votre déclaration de rétractation.

**Le retour des petits Produits** peut s'effectuer selon les modalités suivantes :

**a) Retour en point de dépôt**

Vous avez la possibilité de déposer votre colis dans l'un des réseaux partenaires (Pickup, bureaux de poste) :

**Avec étiquette à imprimer** :
- Vous recevez une **étiquette de retour** par email ;
- Imprimez-la, collez-la sur votre colis, puis déposez ce dernier dans le point de dépôt sélectionné.

**b) Retour à domicile (via boîte aux lettres)**

Vous pouvez également effectuer un retour sans vous déplacer, directement depuis votre boîte aux lettres :

- Vous recevez une **étiquette de retour** par email ;
- Vous l'imprimez, la collez sur votre colis ;
- Vous déclarez votre demande de retour sur le site de La Poste ;
- Vous déposez votre colis dans votre boîte aux lettres **avant 8h le lendemain matin**.

**c) Retours depuis les DOM-TOM**
Si vous effectuez un retour depuis les départements ou territoires d'outre-mer, les frais de retour sont à votre charge. Le délai moyen de remboursement est de quatre (4) à six (6) semaines après réception et traitement de votre colis par nos services

**Pour les Produits volumineux**, LA REDOUTE organisera gratuitement leur reprise à domicile, si Vous appelez au 0969 362 950 du lundi au samedi de 8h à 18h (coût d'un appel local). Lorsque la reprise des Produits par La Redoute dans ce cadre nécessite le recours à des moyens spécifiques de manutention ou de livraison (tels que, notamment, une nacelle, un monte-charge, une manutention spéciale ou tout dispositif équivalent), les frais correspondants sont intégralement et exclusivement à votre charge, y compris dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation.

**Pour les cartes cadeaux**, Vous devez simplement envoyer par email à LA REDOUTE, dans le délai de quatorze (14) jours susvisés, le code à 19 chiffres associé à la carte cadeau (ce code figure soit sur la carte cadeau physique soit dans l'email contenant la carte dématérialisée), à l'adresse email suivante : Contact_retractation@redoute.fr. A la réception du code de la carte cadeau, LA REDOUTE procèdera à la désactivation à distance de la carte.

7.5 Remboursement

LA REDOUTE s'engage à vous rembourser la totalité des sommes versées à la réception du Produit dans ses entrepôts ou dès réception de la preuve de retour de votre colis que Vous nous aurez envoyée à l'adresse suivante : La Redoute, Service Relations Clients, BP 40419, 59057 Roubaix Cedex 1. A titre indicatif, il faut généralement compter entre trois (3) à quatre (4) semaines pour un retour dans les entrepôts de LA REDOUTE.

Pour les cartes cadeaux, LA REDOUTE s'engage à vous rembourser dans les quatorze (14) jours suivant votre déclaration de rétractation.

LA REDOUTE vous remboursera les Produits retournés, sous réserve du respect des conditions ci-dessus mentionnées, ainsi que les frais de livraison standard « aller » de ces derniers si Vous retournez l'ensemble de votre commande. Les frais de livraison « aller » avec suppléments sont remboursés dans la limite des frais de livraison standard. Il est précisé que les frais de livraison « aller » feront l'objet d'un remboursement séparé.

Si Vous ne retournez pas l'intégralité de votre commande et conservez un ou des Produits commandés, le montant des frais de livraison "aller" ne sera pas remboursé par LA REDOUTE.

Le remboursement sera effectué via le moyen de paiement utilisé lors de la commande retournée.

Ainsi, par exemple, si la commande de Produits a été réglée par :

- Carte Bleue, et que votre Carte Bleue est encore valide, le remboursement sera effectué sur le compte attaché à cette Carte Bleue.
- La Mastercard® La Redoute et Premium, le remboursement sera effectué par le recrédit du compte Premium
- Paypal, et que le compte Paypal est toujours actif, le remboursement sera effectué sur ce compte Paypal.
- carte cadeau uniquement (Illicado, Spirit of Cadeaux etc…), le remboursement sera effectué par re-crédit de la carte cadeau utilisée (pensez à la conserver après votre achat)
- carte cadeau et paiement complémentaire (carte bancaire, PayPal etc…), le remboursement sera effectué via le moyen de paiement complémentaire utilisé à hauteur du montant réglé par

celui-ci puis sur votre carte cadeau. Il est important que Vous conserviez la carte cadeau (le numéro de carte et le code de validité) pendant la durée de rétractation.
- bons d'achat (à minima 80% du paiement), le remboursement sera effectué en bons d'achat.
- Alma, et que votre carte bancaire est encore valide, le remboursement des montants des échéances déjà payées sera effectué sur la carte bancaire utilisée pour la commande et les échéances non encore payées, seront annulées.

Pour tout autre moyen de paiement ou en cas d'échec ou d'impossibilité des remboursements précédents, le remboursement sera effectué par lettre chèque envoyée à l'adresse de facturation.

7.6. Cas particulier d'un Produit non conforme

LA REDOUTE vous conseille de contrôler le Produit au moment de sa livraison et dans le cas où le Produit livré serait non conforme (erreur de Produit, Produit défectueux, endommagé ou incomplet), de faire des réserves écrites au plus tard dans les trois (3) jours suivant cette livraison, auprès du transporteur et/ou LA REDOUTE.

Dans tous les cas, les dispositions énoncées à l'article 8.1 sur les garanties légales s'appliqueront. Ainsi, le Produit livré non conforme ne pourra faire l'objet, dans un premier temps, que d'un remplacement ou d'une réparation. Néanmoins, si le nouveau Produit reçu ne vous convenait pas, Vous pourrez exercer, le cas échéant, votre droit de rétractation dans le délai restant à courir.

Pour les Produits signalés non conformes dans les trois (3) jours de la livraison, LA REDOUTE vous permet néanmoins d'exercer votre droit de rétractation et d'obtenir le remboursement du Produit en application des dispositions de l'article 7, sans passer par la réparation ou le remplacement, tels que prévus par la garantie légale de conformité.

## 8 - Garanties

8.1. Garanties légales

8.1.1 Tous les Produits en vente sur le Site Internet bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L217-1 et suivant du Code de la consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil), vous permettant de renvoyer les Produits livrés défectueux ou non conformes.

Vous êtes informé que la société LA REDOUTE, dont le siège social est 110, rue de Blanchemaille, 59100 Roubaix est le garant de la conformité des Produits au contrat dans le cadre de ces deux garanties légales.

La notice harmonisée d'information de l'Union européenne relative à la garantie légale de conformité est accessible depuis notre Site internet et sur l'application dans une rubrique dédiée "Garantie légale de conformité " en bas de page.

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.
« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :
«1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
«2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
«3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
«4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.
« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.
« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

8.1.2 Mise en œuvre des garanties légales

Afin de mettre en œuvre ces garanties légales, Vous pouvez au choix :

- Vous connecter sur votre espace client et compléter le formulaire à disposition dans la rubrique « Déclarer un SAV »,
- contacter le Service Client par téléphone 0969 323 515 du lundi au samedi de 8h à 18h (Service gratuit + prix d'un appel local)
- contacter le Service Client par email https://www.laredoute.fr/contact-email.aspx
- Messagerie In app ou Business Chat

LA REDOUTE met également à votre disposition une rubrique d'aide en ligne. Vous êtes invité à vous reporter à l'onglet « Aide en ligne » du Site Internet, puis à la rubrique " SAV & Garanties" dans les thématiques proposées pour obtenir toutes les informations relatives à ce point.

8.1.3 Extraits du code de la consommation et du code civil français :

**Garantie légale de conformité**

-***Article L. 217-3 du code de la consommation*** : *Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.*

*Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.*

*Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :*

*1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;*

*2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.*

*Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.*

*Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.*

*Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.*

***- Article L217-4 du Code de la consommation*** *: Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :*
*1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;*
*2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;*
*3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;*
*4° Il est mis à jour conformément au contrat.*

***- Article L217-5 du Code de la consommation*** *: I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :*

*1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;*
*2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;*
*3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement;*
*4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;*
*5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;*
*6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques*

*faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.*

*II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :*
*1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;*
*2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou*
*3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.*
*III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.*

***-Article L217-7 du Code de la consommation** : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.*

*Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.*

*Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :*

*1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;*

*2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.*

*-**Article L 217-12 du Code de la consommation :** Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :*
*1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;*
*2° De l'importance du défaut de conformité ; et*
*3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.*
*Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.*
*Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.*
*Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.*

*-**Article L217-13 du Code de la consommation** : Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.*

*Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.*

*- **Article L217-28 du Code de la consommation** :*
*Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.*

*Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.*
*Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable*

**Garantie des vices cachés**

***- 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.*

8.2. Garanties commerciales LA REDOUTE

8.2.1 Certains Produits peuvent bénéficier par ailleurs d'une garantie commerciale gratuite accordée par LA REDOUTE, dite « contrat de garantie commerciale LA REDOUTE », qui s'applique en plus des garanties légales. Dans ce cas, la garantie commerciale fera l'objet d'un contrat écrit qui vous sera remis. Ce contrat précisera le contenu, les modalités de mise en œuvre, la durée et l'étendue territoriale de la garantie commerciale accordée. Pour connaître les modalités des Garanties LA REDOUTE, vous êtes invité à vous reporter à l'onglet « Garanties LA REDOUTE » du Site Internet.

Il est rappelé que la garantie commerciale ne vous prive pas des dispositions relatives à la garantie des vices cachés ou la garantie légale de conformité, telles que rappelées à l'article 8.1 des présentes Conditions Générales.

8.2.2 Certains Produits peuvent également bénéficier d'une garantie commerciale dite « Garantie Fabricant » à laquelle LA REDOUTE n'est pas partie. LA REDOUTE ne saurait donc être tenue pour responsable en cas de refus du fabricant d'appliquer cette garantie.

L'étendue et la durée de cette garantie varie selon les fabricants. Vous pouvez consulter les termes exacts des garanties, ainsi que les modalités de mise en œuvre de cette garantie sur le site Internet du fabricant et dans la notice du Produit.

8.2.3 Afin de mettre en œuvre ces garanties commerciales, Vous pouvez au choix :

- Vous connecter sur votre espace client et compléter le formulaire à disposition dans la rubrique « Déclarer un SAV »,
- contacter le Service Client par téléphone 0969 323 515 du lundi au samedi de 8h à 18h (Service gratuit + prix d'un appel local)
- contacter le Service Client par email https://www.laredoute.fr/contact-email.aspx
- Messagerie In app ou Business Chat

LA REDOUTE met également à votre disposition une rubrique d'aide en ligne. Vous êtes invité à vous reporter à l'onglet « Aide en ligne » du Site Internet, puis à la rubrique " SAV & Garanties" dans les thématiques proposées pour obtenir toutes les informations relatives à ce point.

**9 - Environnement**

9.1. Reprise 1 pour 1

LA REDOUTE vous informe que la présence de substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine. Ainsi Vous ne devez pas vous en débarrasser avec les déchets municipaux non triés. C'est une des raisons pour lesquelles LA REDOUTE met à votre disposition, en vertu de l'article L541-10-8 du Code de l'environnement, un système de collecte spécifique pour :

- Les équipements électriques et électroniques, tels que mentionnés au 5° de l'article L. 541-10-1 du Code de l'environnement (le ou les « **Equipement(s) Electrique(s) ou Electronique(s)** ») ;
- Les éléments d'ameublement tels que mentionnés au 10° de l'article L. 541-10-1 (le ou les « **Elément(s) d'ameublement** ») ;
- Les jouets tels que mentionnés au 12° de l'article L. 541-10-1 du Code de l'environnement (les « **Jouets** ») ;
- Les articles de sport et loisirs, tels que mentionnés au 13° de l'article L. 541-10-1 du Code de l'environnement (les « **Articles de Sport et Loisirs** ») ;

- Les articles de bricolage et de jardin, tels que mentionnés au 14° de l'article L. 541-10-1 du Code de l'environnement (les « **Articles de Bricolage et de Jardin** ») ;

Pour tout achat d'un Eléments d'ameublement ou d'un Equipement Electrique ou Electronique, d'un Jouet, d'un article de sport et loisirs, d'un article de Bricolage et de Jardin vendu et expédié par LA REDOUTE, il est proposé un système de collecte gratuit pour votre ancien produit.
Celui-ci doit présenter des caractéristiques similaires au Produit acheté (produits équivalents). Par exemple : un ancien canapé 2 places sera repris pour l'achat d'un nouveau canapé 2 places.
En fonction de la typologie du produit à reprendre, Vous pouvez :

**Déposer le produit en point de collecte**
Si votre ancien produit a un poids inférieur à 40 kg, il peut être déposé dans un point de collecte de l'un de nos partenaires Ecosystem (pour les Equipements Electriques ou Electroniques) ou Ecomaison (pour les Eléments d'ameublement, pour les Jouets et pour les Articles de Bricolage et de Jardin), et Ecologic (pour les Articles de sport et loisirs).

Où trouver un point de collecte Eléments d'ameublement/ Jouets/ Articles de Bricolage et de jardin ?
Où trouver un point de collecte Equipement Electriques ou Electronique ?
Où déposer ses articles de Sport et Loisirs ? https://www.ecologic-france.com/citoyens/ou-deposer-asl-uses.html

**Faire reprendre le produit à votre domicile**
S'il s'agit d'un produit encombrant (dont le poids est supérieur à 40 kg), il peut être repris à domicile lors de la livraison du nouveau Produit. Pour cela, contactez-nous : nous informerons le transporteur de votre choix (aucune reprise ne pourra avoir lieu ultérieurement). Pour ce faire, l'ancien produit doit respecter certaines conditions et doit être "prêt-à-emporté" :
- Pour les Equipements Electriques ou Electroniques, Articles de Bricolage et de jardin : les congélateurs, réfrigérateurs, lave-linge et sèche-linge doivent être débranchés, vidés et vidangés. De façon générale, les Equipements Electriques ou Electroniques doivent être en état de propreté et pouvoir être manipulés sans danger ;
- Pour les Eléments d'ameublement, Jouets, Articles de sport et loisirs: les meubles et produits doivent être en état de propreté, démontés, rangés de façon sécurisée, pouvoir être manipulés sans danger et rassemblés dans une même pièce.

**Cette reprise gratuite d'un produit usagé équivalent est effectuée dans des conditions normales d'accessibilité du lieu de reprise. Lorsque la reprise nécessite le recours à des moyens spécifiques de manutention ou de levage (tels que, notamment, une nacelle, un monte-charge ou tout dispositif équivalent), les frais correspondants demeurent exclusivement à la charge du client.À défaut de prise en charge de ces frais, la reprise pourra être effectuée selon des modalités alternatives ne nécessitant pas de moyens spécifiques, notamment au pied de l'immeuble ou dans un point de collecte approprié.**

**Si le produit ne respecte pas ces conditions de préparation, le transporteur ne pourra pas le reprendre**. **Dans ce cas, Vous devrez vous tourner vers les points de collecte visés ci-dessus**.

9.2. REACH

Pour toute question relative à la norme Européenne REACH, Vous pouvez contacter LA REDOUTE :

- par courrier : La Redoute, Centre de Contact Technique, 110 rue de Blanchemaille, BP 567, 59060 Roubaix Cedex 1
- auprès du Service Client en accédant à la page contact **ici**.

9.3. Triman

Le logo Triman est issu d'une règlementation du Code de l'environnement. Le logo signifie que le produit recyclable est soumis à une consigne de tri. Il va être apposé sur l'ensemble des produits de consommation qui sont collectés par des éco-organismes et dont la « recyclabilité » est assurée. Pour LA REDOUTE, il s'agit notamment de ses catalogues papiers, ses prospectus commerciaux ainsi que se équipements d'ameublements, ses textiles et ses chaussures. Ils doivent donc être triés par vos soins. 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.

9.4 Ecomaison

LA REDOUTE est enregistrée au Registre national des metteurs sur le marché d'éléments d'ameublement sous le numéro FR001914. Ce numéro garantit que LA REDOUTE, en adhérant à Ecomaison, se met en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent en application de l'article L 541-10-1 10° du Code de l'Environnement.

## 10 – Litiges et Médiation

Pour toute question ou réclamation sur un produit ou une commande, vous pouvez nous contacter :
Par téléphone : 0969 323 515 du lundi au samedi de 8h à 18h (Service gratuit + prix d'un appel local)
Par email https://www.laredoute.fr/contact-email.aspx

LA REDOUTE met également à votre disposition une rubrique d'aide en ligne. Vous êtes invité à vous reporter à l'onglet " Aide en ligne " du Site Internet pour obtenir toutes les réponses à vos questions, ainsi que connaitre les différents moyens mis à votre disposition pour contacter La Redoute.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, LA REDOUTE adhère au Service du Médiateur de la consommation la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - https://www.mediateurfevad.fr. Après démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de XXX, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer ici.

Au niveau européen, vous pouvez contacter le Centre Européen des Consommateurs de France dont les coordonnées sont les suivantes : Centre Européen des Consommateurs France c/o Centre Européen de la Consommation – Bahnhofsplatz 3 – 77694 Khel – ALLEMANGE - https://www.europe-consommateurs.eu/index.html

## 11 - Preuves

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 ladite commande conformément à l'article 1366 du Code civil et vaudront exigibilité des sommes engagées par la saisie des Produits figurant sur le bon de commande.

Cette validation vaut signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées sur le Site Internet. Toutefois, en cas d'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire, Vous êtes invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le Service Client en appelant le 09 69 32 35 15 du lundi au samedi de 8h à 18h (coût d'un appel local).

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 Vous et LA REDOUTE.

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1379 du Code civil.

## 12 - Responsabilités

LA REDOUTE a pour toutes les étapes de prise de commande ainsi que pour les étapes postérieures à la conclusion du contrat une obligation de résultat.

Ainsi LA REDOUTE s'engage à décrire avec la plus grande exactitude les Produits vendus sur le Site Internet. En revanche, la responsabilité de LA REDOUTE ne pourra être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat 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 rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

## 13 – Données Personnelles

Lors de votre navigation sur le Site, des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par La Redoute conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016. Pour plus d'information sur les traitements de données à caractère personnel mis œuvre, Vous êtes invités à consulter la rubrique « Données Personnelles » du Site.

La réalisation des traitements de données par LA REDOUTE implique la mise en œuvre de transferts de données en dehors de l'Union Européenne vers des pays tiers. La liste des transferts de données et les mécanismes sur lesquels reposent ces transferts sont précisés dans la rubrique « Données Personnelles » du Site.

Si le mécanisme de transfert utilisé par LA REDOUTE devaient être remis en cause par un tiers, ces transferts de données vers des pays tiers restent nécessaires à l'exécution des présentes Conditions Générales conclues entre Vous et LA REDOUTE, conformément à l'article 49 b) du Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 qui dispose qu'un transfert de données peut avoir lieu si : « *le transfert est nécessaire à l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et le responsable du traitement ou à la mise en œuvre de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée* ».

En conséquence, vous reconnaissez et acceptez que ces transferts de données sont nécessaires à l'exécution des présentes Conditions Générales et pour vous permettre la navigation sur le Site, la création d'un compte client et la passation de Commandes.

Si vous le souhaitez, vous avez également la possibilité de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel, conformément à l'article L223-2 du Code de la consommation. Cette inscription est à effectuer sur le site officiel de Bloctel : https://www.bloctel.gouv.fr/.

## 14 - Loi applicable et compétence juridictionnelle

Les Conditions Générales sont soumises à la loi française. 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 vous serait applicable, dès lors que Vous accédez au Site Internet à partir d'autres pays.