

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

Territoires concernés : France Continentale, Corse et Monaco

(Mise à jour du 3 juin 2026)

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 le 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 20h (Service gratuit + prix d'un appel local)

Par email : <https://www.laredoute.fr/contact-email.aspx>

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) ainsi que sur son application mobile La Redoute (ensemble et indifféremment le "**Site**" ) a pour objet de mettre en relation des acheteurs non commerçants (les « **Acheteurs** » ou « **Vous** ») et des vendeurs professionnels (les « **Vendeurs** ») proposant à la vente des produits neufs ou d'occasion (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(s) Vendeur(s) et l'Acheteur. Elles sont consultables à tout moment sur le Site 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** ») accessible également depuis la Fiche Produit, est le cocontractant de l'Acheteur pour la vente des Produits.

### **ARTICLE 2 – CARACTERISTIQUES DES PRODUITS DE LA MARKETPLACE**

Les Vendeurs présents sur la Marketplace peuvent proposer à la vente des produits neufs, d'occasion dits de seconde vie/seconde main ou encore d'occasion qui ont été reconditionnés.

Un produit d'occasion est un produit ayant été acheté précédemment par au moins une personne pour son usage propre (le Produit « **Seconde vie** »), tandis qu'un produit reconditionné est un produit d'occasion proposé à la vente par un professionnel à la suite d'un contrôle technique. Ce contrôle technique consiste à réaliser un test permettant de vérifier si le produit répond « aux obligations légales de sécurité et à l'usage auquel le consommateur peut légitimement s'attendre », et le cas échéant à réaliser les réparations utiles pour y répondre (le Produit « **Reconditionné** »).

Les Produits comme étant de « Seconde vie » ou « Reconditionnés » sont expressément indiqués comme tel via la Fiche Produit, à proximité du visuel du Produit comme détaillé à l'article 5 des Conditions Générales.

L'Acheteur a ainsi connaissance de la qualité des Produits dits « d'occasion » vendus par les Vendeurs dont les garanties applicables sont celles prévues à l'article 13 des Conditions Générales.

Compte tenu de la nature des Produits d'occasion, l'Acheteur a connaissance que le Produit proposé à la vente peut être un Produit unique et un seul exemplaire peut exister en stock.

Avant toute commande en ligne, l'Acheteur doit prendre connaissance des caractéristiques de chaque Produit de « Seconde vie » ou « Reconditionnés » qu'il souhaite acheter en consultant le descriptif présent sur la Fiche Produit conformément à l'article 5 des Conditions Générales.

### **ARTICLE 3 – MISE A DISPOSITION DE LA MARKETPLACE PAR LA REDOUTE AUX VENDEURS**

La Redoute a sélectionné les Vendeurs présents sur la Marketplace en prenant en compte notamment les critères non cumulatifs suivants : localisation géographique des Vendeurs (Europe), complémentarité des Produits du Vendeur avec le catalogue de produits La Redoute (signalés vendus et expédiés par La Redoute), nature des Produits (neufs ou d'occasion), disponibilité des Produits (en stock chez les Vendeurs).

Par ailleurs, les Vendeurs doivent être capables de procurer une bonne expérience d'achat aux Acheteurs notamment en (i) livrant en France correctement et dans le respect des délais annoncés, (ii) assurant un service client de qualité et en langue française, (iii) respectant les lois, normes et règlements applicables.

Les relations commerciales entre les Vendeurs et La Redoute sont régies par un contrat de services qui précise les engagements auxquels les Vendeurs sont tenus aux fins de vendre les Produits sur la Marketplace.

S'il advenait qu'un Vendeur référencé ne respecte pas ou plus une ou plusieurs des conditions susmentionnées et plus généralement ne respecte pas ses obligations contractuelles, LA REDOUTE se réserve le droit de dépublier le catalogue de Produits du Vendeur et de mettre fin à la relation contractuelle les liant.

L'utilisation de la Marketplace par les Vendeurs fait l'objet d'une rémunération fixée dans le contrat de services. Cette rémunération n'a aucune incidence sur le classement des offres des Vendeurs.

Les offres de Produits proposés sur le Site sont classées selon un algorithme se basant sur les meilleures ventes, le taux de disponibilité des Produits et le cas échéant, les filtres choisis par les Acheteurs.

D'autre part, sur une même Fiche Produit, l'Acheteur peut avoir la possibilité de choisir entre différentes offres proposées par La Redoute et/ou un ou plusieurs Vendeurs. Après présentation des produits La Redoute, les offres des Vendeurs sont classées par prix croissant (prix du produit et frais de livraison).

### **ARTICLE 4 – UTILISATION DE LA MARKETPLACE**

Tout internaute peut utiliser la Marketplace.

La Marketplace est destinée à un usage strictement privé.

Pour acquérir les Produits mis en vente au moyen de la Marketplace, l'Acheteur devra procéder aux démarches exposées à l'Article 8.

### **ARTICLE 5 – FICHE PRODUITS**

Chaque Produit mis en vente par le biais de la Marketplace est décrit sur une fiche Produit du Site 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 « vendu et expédié par [Nom du Vendeur] »;
- La description du Produit et de ses caractéristiques essentielles ;
- La nature du Produit d'occasion, dit de « Seconde vie » ou « Reconditionné »
- L'état du Produit d'occasion, dit de « Seconde vie » ou « Reconditionné », indiqué comme étant soit :

- Pour les autres Produits d'occasion « Seconde vie » (Prêt-à-Porter et Maison):
  - o Très bon état : le Produit a été utilisé ou porté quelques fois, mais il reste impeccable, il peut avoir quelques petites imperfections, qui sont clairement indiquées et mentionnées dans la Fiche Produit par le Vendeur.
  - ou
  - o Bon état : le Produit a été utilisé ou porté de nombreuses fois, peut présenter des signes d'usure, qui sont clairement indiqués et mentionnés dans la Fiche Produit par le Vendeur.

- Pour les Produits Reconditionnés (ex : téléphones mobiles) :

Nos Vendeurs proposent plusieurs grades pour les Produits Reconditionnés qui sont exclusivement basés sur leur état esthétique, tels qu'indiqués ci-dessous.

Pour l'état fonctionnel des Produits Reconditionnés, ces derniers ont tous le même état de qualité d'usage suite aux tests et/ou réparations effectués par nos Vendeurs.

1) Etat esthétique du Produit Reconditionné:

- o Parfait état : Le produit est en parfait état général, aucune rayure n'est visible, l'écran, et la tranche sont en excellent état.
- o Très bon état : Légères traces d'usage éventuelles sur le produit.
- o Bon état : Le produit présente des traces d'utilisation.

2) Etat fonctionnel du Produit Reconditionné – définition unique pour tous les Produits Reconditionnés:

– Nettoyage des données :

Conformément au RGPD et afin de s'assurer que les données personnelles soient complètement supprimées, nous effaçons systématiquement les données grâce à des technologies mondialement reconnues telles qu'ADISA.

– Test :

Les appareils de types consoles, smartphones, ordinateurs, tablettes, montres, sont testés sur plus de 50 points de contrôle (caméra, micro, wifi, bluetooth, tactile...) afin de s'assurer que le produit soit entièrement fonctionnel.

– Réparation :

En cas de dysfonctionnements révélés par les tests, la réparation est effectuée sur les produits avec un changement sur certains composants (par exemple la batterie ou l'écran) avec des pièces neuves certifiées CE grâce à des réparateurs experts basés en Europe

- Le prix du Produit fixé par chaque Vendeur.
- La disponibilité du Produit ;
- La notation du Produit neuf et/ou du Vendeur générée par les avis clients ;
- Le détail des avis clients pour les Produits neufs ;
- Le cas échéant, La durée de disponibilité des éventuelles pièces détachées ;
- L'éventuelle garantie commerciale accordée par le Vendeur pour le Produit.

## **ARTICLE 6 – 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 7 – 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 au panier avant la validation de la commande par l'Acheteur. Les frais de livraison du Vendeur sont également indiqués 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 8 – COMMANDE DE PRODUITS PAR L'ACHETEUR**

### **8.1 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, soit en téléphonant au 0969 323 515 du lundi au samedi de 8h à 20h (Service gratuit + prix d'un appel local).

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

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

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

- L'Acheteur ajoute dans son panier le ou les Produits du ou des Vendeurs qu'il souhaite acquérir. Les frais de livraison facturés par chaque Vendeur seront ajoutés au panier au prix des Produits commandés ;
- L'Acheteur vérifie le détail de sa commande et le prix total indiqué (prix du ou des Produits et frais de livraison associés) ;
- 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 Redoute procèdera au débit du compte bancaire de l'Acheteur du montant de la commande ;
- LA REDOUTE transmet la commande de Produits au(x) Vendeur(s) ;
- Le(s) Vendeur(s) confirme(nt) la commande à LA REDOUTE au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures suivant la transmission de la commande par LA REDOUTE ; le refus de confirmation de commande par un Vendeur n'est qu'un cas exceptionnel ;
- L'Acheteur reçoit un email de confirmation de la commande, dans lequel figurera un lien vers les présentes Conditions Générales ;
- En cas de refus de commande par le Vendeur (ex : stock épuisé), le Vendeur procèdera au remboursement du prix payé par l'Acheteur dans les meilleurs délais ;
- LA REDOUTE se réserve le droit de bloquer la commande de l'Acheteur dans l'hypothèse où le débit de son compte n'aurait pas été possible.

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

## **ARTICLE 9 – 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** : Visa, Mastercard, carte American Express, CB, e-carte bancaire, carte Printemps
- **Avec la carte de paiement Mille et une Listes** (en sélectionnant le mode de paiement carte bancaire Visa).
- **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](http://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).
- **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 illicado, Cadhoc, Spirit of Cadeau, CA DO Carte ou carte cadeau de LA REDOUTE** : L'Acheteur devra renseigner les numéros d'identification figurant sur la carte. Il pourra compléter son paiement avec une carte cadeau, avec une carte bancaire ou une des cartes Printemps, Mille et une listes ou Kangourou. L'Acheteur devra se reporter aux conditions d'utilisation et restrictions éventuelles applicables à sa carte cadeau.

L'utilisation d'une carte cadeau illicado, Spirit of Cadeau, CA DO Carte, Pacifica 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.

Pour davantage d'informations, l'Acheteur devra se reporter aux conditions d'utilisation et restrictions éventuelles applicables à sa carte cadeau.

- **avec notre partenaire Alma** : le paiement en plusieurs fois (2,3 ou 4 fois) est disponible via notre partenaire Alma 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 5 000 € en cas de paiement en 3 fois ;
- entre 400 € et 5 000 € en cas de paiement en 4 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 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.

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 ou 4 fois par Carte Bancaire pensez également à consulter la FAQ de notre partenaire Alma :<https://support.getalma.eu/hc/fr/categories/360001414839-Consommateur>

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 paiement de la commande passée par l'Acheteur (prix du ou des Produits et frais de livraison) au nom et pour le compte du Vendeur, en vertu de son mandat d'agent de paiement, déclaré par le prestataire de services de paiement MANGOPAY (Luxembourg RCS B173459, détenteur d'une licence d'établissement de monnaie électronique).

## **ARTICLE 10 – LIVRAISON DES PRODUITS PAR LE VENDEUR**

Les Produits ne pourront être expédiés qu'à des adresses de livraison et des points retraits situés 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 :

- Les frais de livraison du Vendeur sont mentionnés sur la Fiche Produit et dans les Conditions Particulières du Vendeur.
- Après confirmation de la commande, LA REDOUTE indique au Vendeur l'adresse de livraison ou le point retrait sélectionné, telle que communiqué par l'Acheteur ; il appartient à l'Acheteur de s'assurer que l'adresse ou le point retrait sélectionné qu'il a indiqué est correct et qu'il 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 ou du point retrait sélectionné par l'Acheteur.
- Le Vendeur expédie directement les Produits commandés à l'adresse indiquée ou dans le point retrait sélectionné par l'Acheteur.
- 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 11 et 12 des Conditions Générales;
- Pour le retrait de la commande de Produits en point de retrait, une pièce d'identité en vigueur sera exigée. A défaut, les Produits commandés ne pourront être remis à l'Acheteur.
- Dans le cas où la livraison ou le retrait des Produits appelle à des réserves, l'Acheteur pourra les notifier au transporteur au moment de la livraison ou au commerçant lors du retrait.
- Conformément à l'article L216-6 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 11 – DROIT DE RETRACTATION DE L'ACHETEUR**

Conformément à l'article L221-18 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 périmer 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. L'Acheteur devra cliquer sur le bouton « Vous avez une question ? » disponible dans le [suivi de commande](#). L'Acheteur pourra ensuite préciser sa demande et cliquer sur « Contacter le Vendeur ». L'Acheteur peut également remplir 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. 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, le prix du ou des Produits acheté(s) et retourné(s) ainsi que les frais de livraison (sur la base du tarif standard) seront remboursés.

Cependant, en cas de commande de plusieurs Produits auprès d'un Vendeur, les frais de livraison peuvent ne pas être remboursés si certains Produits achetés au Vendeur sont conservés par l'Acheteur. Les frais de livraison constituent la contrepartie de la prestation de livraison qui a été fournie à l'Acheteur par le Vendeur. Les frais de livraison d'un Produit non retourné ne seront donc pas remboursés.

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 12 – RECLAMATIONS PAR L'ACHETEUR – LITIGES ET MEDIATION**

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.

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 tiers de confiance.

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 10 des Conditions Générales, soit indiquera à LA REDOUTE de procéder au remboursement des sommes reçues de l'Acheteur pour l'achat de ce Produit.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, LA REDOUTE adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 rue de la Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr/>. Après démarche préalable écrite de l'Acheteur vis-à-vis du Vendeur telle que mentionnée ci-dessus, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation relatif à la commande d'un Produit mis en vente par le biais de la Marketplace et 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 – Bahnhofplatz 3 – 77694 Khel – ALLEMANGE - <https://www.europe-consommateurs.eu/index.html>

## **ARTICLE 13 – GARANTIES DES PRODUITS**

### **13.1 Garanties Légales**

Tous les Produits (biens neufs et d'occasion) vendus par le biais de la Marketplace bénéficient de la garantie légale de conformité (Articles L 217-1 et suivants et L. 224-25-12 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 sur son espace client pour mettre en œuvre ces garanties.

### **Garantie légale pour les biens et les biens comportant des éléments numériques**

« 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 portée 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. »

### **Garantie légale pour les contenus numériques et les services numériques**

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

« La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

«1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;  
«2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

«3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

«4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

«5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix 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 mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

« Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

« Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application [des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation](#).

« Le professionnel 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 300000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie, en outre, 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 contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique. »

**Il est précisé que pour les Produits d'occasion dits de « Seconde vie/ seconde main » et « Reconditionnés », la durée de la présomption d'antériorité des défauts est de douze (12) mois. Autrement dit, si Vous souhaitez faire jouer la garantie légale de conformité pour un Produit d'occasion acheté depuis plus de douze (12) mois, vous devrez fournir la preuve de l'existence du défaut de conformité au jour de la vente conformément à l'article L 217-7 du code de la consommation.**

### **13.2 Contrat de 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. L'Acheteur devra contacter le Vendeur sur son espace client pour mettre en œuvre le contrat de garantie commerciale.

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 13.1 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 14 – 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 et notamment, en raison d'un manquement de La Redoute à l'une de ses obligations liées à la sécurité des produits. 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 informatique, excepté dans les cas où les inconvénients ou dommages seraient dus à un manquement de La Redoute à l'une quelconque de ses obligations, notamment à son obligation de garantir un niveau de sécurité adapté à la prestation de mise en relation du Vendeur et de l'Acheteur.

## **ARTICLE 15 – ENVIRONNEMENT**

### **15.1 Reprise**

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.

Par ailleurs, en vertu de l'article L541-10-8 du Code de l'environnement, lorsqu'un Acheteur achète, par le biais de la Marketplace :

- Des équipements électriques et électroniques ;
- Des éléments d'ameublement ;
- Des jouets ;
- Des articles de sport et loisirs ;
- Des articles de bricolage et de jardin ;
- Des piles et accus ;

- Des lampes ;
- Des cartouches de gaz à usage unique ;

Le Vendeur est tenu de reprendre gratuitement ou de faire reprendre gratuitement pour son compte l'ancien produit de l'Acheteur, du même type, en état de propreté et pouvant être manipulé sans danger. Le cas échéant, les modalités de cette reprise figurent dans les Conditions Particulières du Vendeur accessibles depuis la Fiche Produit, notamment en cliquant sur le pictogramme suivant :



## 15.2 Triman

Le logo Triman est issu d'une réglementation 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.

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.

## 15.3 Indice de réparabilité

**Plus l'indice est élevé,  
plus c'est facile à réparer.**

Présent sur les ordinateurs portables, les smartphones, les télévisions, les lave-linges à hublot et les tondeuses à gazon électriques, l'indice de réparabilité vous indique si l'appareil est plus ou moins facile à réparer. Choisir un appareil avec un indice élevé, c'est moins de risque de devoir le remplacer en cas de panne et pour la planète aussi, mieux vaut réparer que racheter.

1,5 /10 INDICE DE RÉPARABILITÉ	3,5 /10 INDICE DE RÉPARABILITÉ	9,5 /10 INDICE DE RÉPARABILITÉ
5,5 /10 INDICE DE RÉPARABILITÉ	7,5 /10 INDICE DE RÉPARABILITÉ	

Nos objets ont plein d'avenir. Rendez-vous sur [longuevieauxobjets.gouv.fr](http://longuevieauxobjets.gouv.fr)

Plus précisément, l'indice de réparabilité des équipements électriques et électroniques prévu à l'article L. 541-9-2 du Code de l'environnement consiste en **une note sur dix destinée à être portée à votre connaissance, par le VENDEUR, au moment de l'acte d'achat** d'un équipement neuf. Le VENDEUR met également à la disposition du public **les paramètres ayant permis d'établir l'indice de réparabilité**. Vous retrouverez ces informations par le biais de la fiche Produit, le cas échéant.

En vertu de l'article 1 du Décret n° 2020-1757 du 29 décembre 2020 relatif à l'indice de réparabilité des équipements électriques et électroniques, l'indice de réparabilité est calculé à partir des critères suivants :

- « 1° Une note sur vingt relative à la durée de disponibilité de la documentation technique et relative aux conseils d'utilisation et d'entretien, auprès des producteurs, réparateurs, et des consommateurs ;
- « 2° Une note sur vingt relative au caractère démontable de l'équipement entendu comme le nombre d'étapes de démontage pour un accès unitaire aux pièces détachées, ainsi que les caractéristiques des outils nécessaires et des fixations entre pièces détachées ;
- « 3° Une note sur vingt relative aux durées de disponibilité sur le marché des pièces détachées et aux délais de livraison, auprès des producteurs, des distributeurs en pièces détachées, des réparateurs et des consommateurs ;

« 4° Une note sur vingt relative au rapport entre le prix de vente des pièces détachées par le constructeur ou l'importateur et le prix de vente des équipements par le constructeur ou l'importateur, calculée selon les modalités prévues par , ;

« 5° Une note sur vingt relative à des critères spécifiques à la catégorie d'équipements concernée.

« II.-L'indice de réparabilité est obtenu en additionnant les cinq notes obtenues puis en divisant ce total par dix pour exprimer une note synthétique sur une échelle de 1 à 10.

III.-Pour chaque catégorie d'équipements électriques et électroniques, un arrêté des ministres chargés de l'environnement et de l'économie précise l'ensemble des critères et sous-critères, y compris les critères spécifiques à la catégorie, ainsi que les modes de calcul de l'indice. » A ce titre, sont, à ce jour, concernées par l'indice de réparabilité les catégories de produits, ci-après :

- **Smartphones ;**
- **Ordinateurs portables ;**
- **Télévisions ;**
- **Lave-linges à hublot ;**
- **Lave-linges à chargement par le dessus ;**
- **Lave-vaisselles ;**
- **Tondeuses à gazon électriques ;**
- **Aspirateurs filaires, sans fil et robots ;**
- **Nettoyeurs à haute-pressure ;**

## **ARTICLE 16 – DONNEES NOMINATIVES**

Lors de la commande de l'Acheteur, les données nominatives collectées feront l'objet d'un traitement informatique. L'Acheteur est invité à se reporter à l'onglet "Données Personnelles" du Site pour obtenir toutes les informations relatives à ce point.

## **ARTICLE 17 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les éléments du Site , 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 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 18 – 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 1366 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 acceptation 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 par téléphone : 0969

323 515 du lundi au samedi de 8h à 20h (Service gratuit + prix d'un appel local) ou par email : <https://www.laredoute.fr/contact-email.aspx>).

## **ARTICLE 19 – CONTENUS ILLICITES OU LITIGIEUX**

LA REDOUTE se réserve tout droit de supprimer toute information ou tout contenu manifestement illicite mentionné sur le Site. 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 20 – 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 21 – 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 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 à partir d'autres pays.

## **ARTICLE 22 – DISPOSITIONS PARTICULIERES A CERTAINES CATEGORIES DE PRODUITS**

### **22.1 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, 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.

### **22.2 Denrées alimentaires**

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