

## **CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SITES DE LA REDOUTE**

*Date de mise à jour : 6 mars 2018*

Le site Internet [www.laredoute.fr](http://www.laredoute.fr), le site mobile [m.laredoute.fr](http://m.laredoute.fr) ainsi que l'application mobile La Redoute (ensemble et indifféremment le "**Site**") sont édités par la société LA REDOUTE, Société par Actions Simplifiée au capital de 353 490 250 Euros, dont le siège social est situé 110, rue de Blanchemaille, 59100 Roubaix, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille-Métropole sous le numéro 477 180 186, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 20 477 180 186 ("**LA REDOUTE**").

Directeur de la publication : New R SAS, Présidente, représentée par Mme Nathalie Balla, responsable de la rédaction

Pour nous contacter :

Téléphone : 0 892 350 350 (Service 0,35 € / min + prix appel)

Email : [contact\\_serviceclients@redoute.fr](mailto:contact_serviceclients@redoute.fr)

Le Site est hébergé par la société Kering - 10 avenue Hoche, 75008 Paris - 01 45 64 61 00

### **ARTICLE 1 - OBJET**

Les présentes conditions générales d'utilisation (les « **CGU** ») régissent l'utilisation du Site par tout utilisateur, personne physique, quel qu'il soit, âgé d'au moins treize ans (« **Vous** »).

Elles visent notamment à définir les conditions dans lesquelles Vous pouvez :

- accéder et naviguer sur le Site ;
- publier des commentaires (les « **Avis Clients** »)
  - o sur les produits vendus sur le Site y compris via la Marketplace (les « **Produits** ») ;
  - o sur les vendeurs Marketplace (les « **Vendeurs** »).

En naviguant sur le Site, Vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepter pleinement et sans réserve les CGU.

LA REDOUTE se réserve le droit de modifier à tout moment les CGU. Elles seront alors applicables dès leur mise en ligne. A ce titre, nous Vous invitons à prendre connaissance des CGU régulièrement.

### **ARTICLE 2 - ACCES AU SITE**

Le Site est ouvert à tout internaute ou mobinaute remplissant les conditions énoncées à l'article 1, sous réserve de disposer d'une connexion au réseau Internet.

Cependant, la création d'un compte client est nécessaire si Vous souhaitez réaliser une commande sur le Site. Le cas échéant, nous vous invitons à vous reporter aux [Conditions Générales de Vente](#) et [Conditions Générales Marketplace](#).

### **ARTICLE 3 - COMPTE CLIENT**

Votre compte client vous permet de :

- consulter et mettre à jour vos coordonnées et moyens de paiement ;
- suivre vos commandes en cours et consulter l'historique de vos dernières commandes et remboursements sur les six derniers mois ;
- retourner un article et Vous faire rembourser ;
- consulter les offres promotionnelles dont Vous bénéficiez ;
- constituer une listes de vos produits préférés ;
- paramétrer vos options relatives aux envois de campagnes publicitaires.

Pour créer votre compte client, Vous devez remplir un formulaire d'inscription comprenant vos coordonnées (civilité, nom, prénom, adresse postale et email, téléphone, date de naissance) et créer votre mot de passe personnel. Vous recevrez alors un email confirmant la création de votre compte client et reprenant l'ensemble de vos données client.

En procédant à la création de votre compte client, Vous vous engagez à fournir des informations exactes, complètes et à jour.

Il est précisé que vos identifiants (adresse email ou numéro client et mot de passe) sont sous votre entière responsabilité. Il vous appartient donc de veiller à la confidentialité de ces informations, et de signaler toute fraude ou piratage au service clients de LA REDOUTE dans les meilleurs délais.

Vous avez également la possibilité de créer votre compte client en Vous connectant grâce à une procédure simplifiée via votre compte Facebook (Facebook Connect).

Pour supprimer votre compte client, Vous êtes invités à contacter le service clients de LA REDOUTE conformément aux dispositions « Vos droits d'accès, de modification et de suppression » dans l'onglet "[Données Personnelles](#)" du Site. Il est précisé que LA REDOUTE peut également être amenée à supprimer un compte client qui n'aurait pas de commande en cours en raison de la réglementation liée aux données personnelles.

## **ARTICLE 4 - AVIS CLIENTS**

### **4.1 Généralités**

LA REDOUTE a mis en place sur le Site un système de recueil et publication des Avis Clients permettant notamment :

- d'aider d'autres utilisateurs à comparer et choisir le meilleur Produit ou le meilleur Vendeur ;
- d'adapter son offre et améliorer la qualité des Produits ou la sélection des Vendeurs.

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

### **4.2 Condition préalable**

Seul les Clients ayant réalisé une commande sont susceptibles de donner leur avis sur le Produit commandé ou sur le Vendeur sélectionné.

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

En contrepartie du ou des Avis laissés suite à votre commande, Vous recevrez un code promotionnel, valable sur le Site Internet et utilisable dans les conditions indiquées dans l'email contenant le code.

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

Afin de pouvoir publier un Avis Client, Vous devez nécessairement renseigner un pseudonyme de quatre (4) caractères minimum.

Votre véritable identité et plus généralement, toutes données personnelles vous concernant, ne devront jamais être communiquées via vos Avis Clients. A défaut, Vous comprenez que vos données

personnelles seront diffusées publiquement sur le Site et accessible à tout utilisateur. LA REDOUTE ne saurait être tenue pour responsable d'une telle diffusion.

#### **4.4 Accès aux Avis Clients**

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

Les Avis Clients demeurent accessibles sur le Site tant que :

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

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

#### **ARTICLE 5 - ENGAGEMENTS DE L'AUTEUR DE L'AVIS CLIENT**

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

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

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

- être contraire aux lois et règlements en vigueur ;
- être contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs, y compris, sans que cette liste soit limitative violent, haineux, injurieux, dénigrant, diffamatoire, vulgaire ...
- porter atteinte à un droit de propriété intellectuelle, industrielle, droit de la personnalité ou tout autre droit que détiendrait un tiers ;
- être inapproprié vis-à-vis d'un autre Avis Client ou de son auteur ;
- comporter des données personnelles et/ou sensibles ;
- comporter des liens hypertextes ;

- présenter un caractère publicitaire ou mentionner une autre société ;
- contenir des virus informatiques, logiciels espions, malveillants ...

## **ARTICLE 6 - MODERATION DES AVIS CLIENTS**

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

A ce titre, le modérateur de LA REDOUTE se réserve le droit de supprimer discrétionnairement tout Avis Client qui contreviendrait spécifiquement aux dispositions de l'article 5 et plus généralement aux présentes CGU et/ou au droit français et européen.

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

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

Dans le cas où votre Avis Client ne serait pas publié, Vous aurez la possibilité de rédiger un nouvel Avis Client sur le Produit ou Vendeur concerné, le cas échéant, conforme aux présentes Conditions Générales.

Une fois l'Avis Client publié, Vous n'aurez pas la possibilité de modifier ce dernier.

Il est précisé que LA REDOUTE dispose d'un droit de réponse vis-à-vis des Avis Clients publiés. LA REDOUTE peut également être amenée à vous contacter suite à la rédaction d'un Avis Clients et ce dans le cadre de son suivi de la gestion client.

## **ARTICLE 7 - SIGNALEMENT D'ABUS**

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

## **ARTICLE 8 - DONNEES PERSONNELLES**

Les données nominatives collectées sur le Site feront l'objet d'un traitement informatique. Vous êtes invité à vous reporter à l'onglet "[Données Personnelles](#)" du Site pour obtenir toutes les informations relatives à ce point.

## **ARTICLE 9 - 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. De même, les marques, logos, dessins et modèles figurant sur le Site sont la propriété exclusive de LA REDOUTE. Leur divulgation ne saurait en aucun cas être interprétée comme accordant une licence ou un droit d'utilisation quelconque des dites marques et éléments distinctifs protégés par le droit d'auteur. Ils ne peuvent donc être utilisés sous peine de contrefaçon.

Ainsi, aucun des documents provenant du Site ne peut être copié, reproduit, republié, téléchargé, posté, transmis ou distribué d'aucune manière que ce soit.

Cependant, il est possible de télécharger une copie des documents sur un ordinateur pour votre utilisation personnelle et uniquement à des fins non commerciales, à condition de ne pas modifier les informations contenues et de conserver intacts tous les copyrights et autres mentions de propriété. La modification de ces documents ou leur utilisation dans un autre but constitue une infraction au droit de propriété intellectuelle de LA REDOUTE.

Si Vous disposez d'un site Internet à titre personnel et désirez placer, pour un usage personnel, sur votre site Internet un lien simple renvoyant directement à page d'accueil du Site, Vous devez obligatoirement en demander l'autorisation à la société LA REDOUTE. Il ne s'agira en aucun cas d'une convention implicite d'affiliation.

En revanche, tout lien hypertexte renvoyant au Site et utilisant la technique du framing ou du in-line linking est formellement interdite. Dans tous les cas, tout lien devra être retiré sur simple demande de LA REDOUTE.

#### **ARTICLE 10 - RESPONSABILITE**

LA REDOUTE s'engage à veiller au bon fonctionnement du Site, cependant sa responsabilité 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.

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

#### **ARTICLE 11 - LITIGES**

Les CGU sont soumises à la loi française. Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur.

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 vous serait applicable, dès lors que Vous accédez au Site à partir d'autres pays.