

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE AUX PROFESSIONNELS**

### **Mise à jour du 10 juin 2016**

#### **Article 1 - Objet**

Les présentes conditions générales de vente (les "**Conditions Générales**") sont conclues entre LA REDOUTE, Société par Actions Simplifiée au capital de 353 490 250 Euros, dont le siège social est situé 57, 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** »), et toute personne morale basée en France (Corse et Monaco inclus) agissant exclusivement à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (le "**Client**") souhaitant effectuer un achat (hors produits vendus par le biais de la Marketplace) de produits disponibles sur le Site Internet.

Téléphone : 09.69.36.29.49 (coût d'un appel local)

Email : [entrepri@redoute.fr](mailto:entrepri@redoute.fr)

Les présentes Conditions Générales régissent exclusivement la relation entre le Client et LA REDOUTE. Le fait, pour tout Client, de passer commande de Produits sur le Site Internet, emporte son acceptation entière et sans réserve des présentes Conditions Générales, qui prévalent sur toute autre condition particulière du Client, notamment sur ses conditions générales d'achat.

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

#### **Article 2 - Produits**

Les produits régis par les présentes Conditions Générales sont ceux 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.

**Le Client est alerté sur le fait que la plupart des Produits ne présentent pas les caractéristiques d'un équipement professionnel et sont destinés à un usage courant non intensif. Il appartient au Client de vérifier l'adéquation des Produits à l'usage qu'il entend en faire. De plus, toute personne envisageant d'installer du mobilier dans un établissement recevant du public (ERP) doit impérativement se renseigner au préalable auprès des autorités locales, les Produits n'étant pas adaptés à certaines situations ou exigences particulières.**

Les Produits sont conformes à la réglementation applicable en France métropolitaine. Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait exporter les Produits ; il lui appartiendra de vérifier la conformité de ces Produits avec la législation du pays de destination.

#### **Article 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.

## **Article 4 - Commande**

Pour passer une commande, le Client devra contacter le département BtoB de LA REDOUTE soit :

- par téléphone : 09.69.36.29.49 (coût d'un appel local)
- par email : [entrepri@redoute.fr](mailto:entrepri@redoute.fr)

Il devra alors communiquer les références des Produits choisis, ainsi que l'adresse et le mode de livraison, et procéder au paiement, cette dernière étape formalisant 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 la commande en envoyant un email au Client dans lequel il trouvera notamment un lien vers les présentes Conditions Générales.

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

En cas d'indisponibilité d'un Produit commandé, le Client en sera 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, le Client peut contacter un conseiller par mail ([entrepri@redoute.fr](mailto:entrepri@redoute.fr)) ou par téléphone au 09.69.36.29.49 (coût d'un appel local).

## **Article 5 - Modalités de paiement**

Le Client peut régler sa commande :

- **par carte bancaire** : Carte Bleue, e-carte bleue, Visa, Mastercard, carte American Express. Le compte du Client sera débité à l'expédition des Produits. En cas de Produits épuisés ou indisponibles, le montant de ces Produits ne sera pas débité.
- **par virement bancaire**, aux coordonnées qui seront communiquées au Client.

## **Article 6 - Livraison**

### **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, les Produits sur-mesure, les Produits brodés et personnalisés.

- « **Relais Colis** » (2 à 4 jours - livraison standard au coût de € 5,95). Pour le retrait de la commande de Produits, une pièce d'identité en vigueur sera exigée, ainsi que, le cas échéant, la carte ayant servi au paiement. A défaut, les Produits commandés ne pourront vous être remis.

- « **Colissimo** » (3 à 5 jours à partir de la remise de votre colis de Produits à La Poste, coût € 6,95), la livraison est effectuée par La Poste.

#### **6.1.2. Pour les Produits volumineux (signalés par une camionnette de couleur)**

Les livraisons à domicile sont effectuées quel que soit l'endroit, notamment à l'étage, sous réserve de la faculté pour les livreurs de disposer du passage nécessaire à la livraison des Produits commandés. Cependant, les livraisons réalisées par le transporteur sur les îles métropolitaines (hors Corse) 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 la charge du Client. Pour l'île de Ré, les livraisons sont effectuées à l'adresse de livraison que le Client aura indiquée.

#### - « Livraison sur Rendez-Vous à la Commande »

Cette livraison se fait uniquement à domicile. La date de livraison est choisie à la commande. Le Client sera appelé la veille de la livraison pour fixer précisément une plage horaire de livraison de deux heures. Les frais de livraison varient en fonction du poids et de la taille du colis de Produits (la couleur de la camionnette indique le montant de ces frais de livraison standard).

#### - « Livraison groupée »

Si la commande comprend au moins trois Produits disponibles signalés par une camionnette, et d'un montant total minimum de 1500 €, LA REDOUTE se propose d'effectuer une livraison groupée de l'ensemble de la commande (habillement, linge de maison, équipement de la maison), sur rendez-vous, à l'adresse choisie par le Client.

#### - « Reprise des anciens appareils »

Sur demande lors de la prise de rendez-vous, les services de LA REDOUTE peuvent effectuer gratuitement la reprise de l'ancien appareil électrique ou électronique lors de l'achat effectué en remplacement.

#### - « Reprise de l'ancienne literie »

Elle est proposée pour tout achat de sommier et/ou matelas. La reprise se fait en même temps et sur le même lieu que la livraison. 1 Produit repris pour 1 Produit livré. Coût : 25 € / Produit repris.

### 6.2. Livraison dans les DOM TOM

LA REDOUTE peut livrer chez le transitaire choisi par le Client dans les conditions décrites au 6.1. Ce transitaire et le Client doivent avoir une adresse de facturation en France. Le transport du transitaire vers le domicile du Client dans les DOM TOM est à la charge du Client.

## **Article 7 - Retour des Produits**

### 7.1. Exercice du droit de rétractation

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

Pendant ce délai, le Client peut 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 7.2 s'appliquera.

Tous les Produits peuvent faire l'objet d'une rétractation, excepté ceux exclus par la loi à l'article L121-21-8 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.

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

Pour exercer son droit de rétractation, le Client peut utiliser le formulaire type de rétractation à remplir [ici](#), soit effectuer toute déclaration dénuée d'ambiguïté indiquant son intention de retourner le Produit à LA REDOUTE.

LA REDOUTE accusera réception de la rétractation, par email.

Le Client devra ensuite retourner les Produits à LA REDOUTE, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant sa rétractation, soit :

- **par La Poste** à l'adresse suivante : LA REDOUTE TG5 - 278 rue Colbert - 59200 Tourcoing. Les frais de retour via La Poste sont à la charge du Client à l'exception d'un Produit défectueux à réception, ou d'une erreur de LA REDOUTE lors de l'envoi du Produit.

- **en Relais Colis** avec le bordereau de réexpédition qui sera envoyé au Client par email.

Pour les Produits volumineux signalés par une camionnette ou pour les Produits ne pouvant pas être retournés par la Poste ou en Relais Colis, LA REDOUTE organisera gratuitement leur reprise à domicile, en appelant au 09 69 36 29 49 (coût d'un appel local).

LA REDOUTE s'engage à rembourser la totalité des sommes versées à la réception du colis de Produits dans ses entrepôts ou dès réception de la preuve de retour du colis qui doit être envoyée par le Client à l'adresse suivante : La Redoute Service Relations Clients, BP 40419, 59057 Roubaix Cedex 1.

LA REDOUTE 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 le Client retourne l'ensemble de sa commande. Si le Client ne retourne pas l'intégralité de sa commande et conserve un ou des Produits commandés, le montant des frais de livraison "aller" ne sera pas remboursé par LA REDOUTE.

Les frais de livraison « aller » avec suppléments sont remboursés dans la limite des frais de livraison standard.

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

## 7.2. Cas particulier d'un Produit non conforme

LA REDOUTE conseille au Client de contrôler le Produit au moment de la 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 convenait pas, le Client pourra exercer, le cas échéant, son 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 permet néanmoins au Client d'exercer son droit de rétractation et d'obtenir le remboursement du Produit en application des dispositions de l'article 7.1, sans passer par la réparation ou le remplacement, tels que prévus par la garantie légale de conformité.

## **Article 8 - Garanties**

### 8.1. Garanties légales

Tous les Produits en vente sur le Site Internet bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L211-1 et suivant du Code de la Consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code Civil), permettant au Client de renvoyer les Produits livrés défectueux ou non conformes.

Le Client est informé que la société LA REDOUTE, dont le siège social est 57, rue de Blanchemaille, 59100 Roubaix est le garant de la conformité des Produits au contrat dans le cadre de ces deux garanties légales.

Le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir en application de la garantie légale de conformité.

Dans ce cas, il pourra choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 211-9 du Code de la Consommation.

Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du Produit.

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

Par ailleurs, le Client pourra décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, le Client devra choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

*- Article L211-4 du Code de la Consommation : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.*

*- Article L211-5 du Code de la Consommation : Pour être conforme au contrat, le bien doit :*

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

*- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

*- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

*2) Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.*

*- Article L211-12 du Code de la Consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.*

*- Article L211-16 du Code de la Consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.*

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

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

## 8.2. Garanties commerciales

Certains Produits bénéficient par ailleurs d'une garantie commerciale gratuite accordée par LA REDOUTE dite « Garantie LA REDOUTE », en sus de la garantie légale, qui fera l'objet d'un contrat écrit qui sera remis au Client. Ce contrat précisera le contenu, les modalités de mise en œuvre, la durée et l'étendue territoriale de la garantie commerciale accordée.

Il est rappelé que la garantie commerciale ne prive pas le Client 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.

## Article 9 - Environnement


## **Appareils électriques et électroniques**

La présence de substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine. Ainsi le Client ne doit pas s'en débarrasser avec les déchets municipaux non triés. C'est la raison pour laquelle LA REDOUTE met à disposition un système de collecte spécifique (décret du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements). Lorsque le Client achète un appareil électrique ou électronique à LA REDOUTE, cette dernière s'engage à reprendre l'ancien appareil du même type, en état de propreté, débranché et pouvant être manipulé sans danger. Cette reprise s'effectue lors du retrait du Produit neuf en Relais Colis, ou lors de la livraison à domicile du nouveau Produit. Pour connaître les points de collecte les plus proches, rendez-vous sur le site [www.eco-systèmes.fr](http://www.eco-systèmes.fr).

## **REACH**

Pour toute question relative à la norme Européenne REACH, le Client peut contacter LA REDOUTE par courrier : La Redoute, Centre de Contact Technique, 57 rue de Blanchemaille, BP 567, 59060 Roubaix Cedex 1.

## **Triman**

Le logo Triman est issu d'une nouvelle réglementation du Code de l'Environnement. Le logo signifie que le produit recyclable est soumis à une consigne de tri. Cela indique simplement que le produit est à mettre dans un container de recyclage. Il va être apposé sur l'ensemble des produits de consommation qui sont collectés par des éco-organismes et dont la « recyclabilité » est assurée. Pour LA REDOUTE, ses catalogues papiers, ses prospectus commerciaux ainsi que ses équipements d'ameublements, ses textiles et ses chaussures sont concernés. Ils doivent donc être triés par le Client. Le Triman peut figurer sur les produits ou sur l'emballage, la notice ou tout autre support y compris dématérialisé. Les piles, accumulateurs usagés, déchets d'équipements électriques et électroniques, déchets ménagers des produits chimiques disposent de leur propre signalétique et ne sont donc pas concernés. 

## **Article 10 - 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.

## **Article 11 - Propriété intellectuelle**

Tous les éléments du Site Internet, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. De même, les marques, logos, dessins et modèles figurant sur le Site Internet 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 Internet 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 que de ne modifier pas 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 le Client dispose d'un site Internet à titre personnel et désire placer, pour un usage personnel, sur son site un lien simple renvoyant directement à page d'accueil du Site Internet, il doit 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 Internet et utilisant la technique du framing ou du in-line linking est formellement interdit. Dans tous les cas, tout lien, devra être retiré sur simple demande de LA REDOUTE.

#### **Article 12 - Informations nominatives**

Lors de la commande du Client, les données nominatives collectées feront l'objet d'un traitement informatique. Le Client est invité à se reporter à l'onglet "[Données Personnelles](#)" du Site Internet pour obtenir toutes les informations relatives à ce point.

#### **Article 13 - 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 serait applicable au Client, dès lors que celui-ci accède au Site Internet à partir d'autres pays.