

Besoin d'aide ?

Créer un compte

Vous pouvez créer un compte sur le site (lien : « Créer un compte », ce lien se trouve dans la partie haute du site). Au terme de la création de compte en tant que nouveau client, votre numéro vous est attribué.

Important :

Si vous êtes déjà client sur un autre site la Redoute que la Redoute.com vous allez devoir vous recréer un compte sur la Redoute.com : lors de la première utilisation, cliquez sur « créer un compte ». Vous accédez alors à une nouvelle page qui vous invite à indiquer vos informations.

Vous devez avoir une adresse mail valide pour effectuer l'inscription, elle sera le canal privilégié pour communiquer avec vous. Choisissez également un mot de passe que vous pouvez facilement vous remémorer, il vous sera demandé à chaque connexion sur le site.

Conditions de l'offre

Offre* : Les offres par codes promotionnels ne s'appliquent pas sur les produits déjà démarqués.

Pour bénéficier de votre code promotionnel :

1. Placez les produits choisis dans votre panier
2. Saisissez votre code promo dans le champ dédié dans le panier, puis cliquez sur « valider »
3. La promotion s'appliquera directement dans votre panier si les conditions sont remplies.
4. Continuez votre shopping ou validez votre panier.

Le montant de réduction sera déduit du montant d'achat de votre commande, dans votre panier. Offre limitée à une seule utilisation par compte client. La réduction n'est utilisable qu'une seule fois par commande.

La démarque s'applique sur les produits uniquement, elle n'est pas valable sur les éventuelles taxes. La démarque sera appliquée sur votre commande, à partir du prix de chaque article. En cas de retour, nous vous remboursons le prix de chaque article, moins le montant de la démarque appliqué sur ce produit. Non valable pour l'argent liquide.

Cette offre est valable uniquement sur La Redoute.com. Pour en bénéficier il vous suffit après avoir choisi vos articles dans les différentes catégories et les avoir mis au panier, de saisir votre code offre spéciale dans l'emplacement prévu dans le panier. Celle-ci sera automatiquement prise en compte si les conditions sont remplies. Cette offre n'est pas valable s'il n'y a uniquement des articles démarqués dans votre panier.

En cas de retour, d'annulation ou d'échange, et que le total des produits est inférieur au montant minimum pour que l'offre s'applique, la valeur de la démarque sera déduite de votre remboursement.

Conditions de vente

Conditions Générales de Vente applicables sur le site www.laredoute.com
Version N°2 applicable à compter du 01/07/2011

PREAMBULE

Le présent site Internet www.laredoute.com (le « Site Internet ») est édité par la société La Redoute SA dont le siège social est 57 rue de Blanchemaille, 59100 ROUBAIX – France.
Son numéro de TVA est le FR20477180186.

Ci-après « LA REDOUTE ».

LA REDOUTE peut être contactée par email : « info@redoute.com » ou par téléphone. Les échanges se feront en français ou en anglais.

Téléphone français : 0041 848 848 708

Téléphone anglais : 0041 848 848 718.

Le présent Site Internet LA REDOUTE.COM est réservé aux seules personnes qui résident dans un Pays dans lequel il n'existe pas de site internet La Redoute dédié à ce Pays (par exemple laredoute.fr en France ou redoute.co.uk au Royaume-Uni). S'il existe un site internet spécifique, le consommateur qui se connectera sur le site LA REDOUTE.COM sera automatiquement redirigé vers le site dédié de son Pays. Ce consommateur ne pourra donc pas commander sur le site LA REDOUTE.COM.

Les présentes conditions générales de vente (les « Conditions Générales ») s'appliquent aux commandes passées sur le Site Internet par toute personne physique non commerçante âgée de dix-huit (18) ans et plus (l'« Utilisateur ») souhaitant effectuer un achat sur le Site Internet. L'Utilisateur et LA REDOUTE sont ci-après dénommées ensemble les « Parties ».

Les Parties conviennent que les présentes Conditions Générales régissent exclusivement leur relation. LA REDOUTE se réserve le droit de les modifier à tout moment. Seules les Conditions Générales en ligne le jour de la Commande sont opposables aux Parties.

LA REDOUTE veille à respecter les éventuels Codes de conduite applicables dans le pays de résidence de l'Utilisateur. Par conséquent, si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance.

LA REDOUTE est membre de « l'Associazione Nazionale di Vendita a Distanza » et donc, à ce titre, membre d'EMOTA (European E-commerce and Mail Order Trade Association). Elle s'engage à respecter les bonnes pratiques habituellement admises dans le secteur de la vente à distance.

ARTICLE 1 – OBJET

Les Conditions Générales visent à définir les modalités de vente entre LA REDOUTE et l'Utilisateur, à partir de la passation de commande jusqu'aux services après-vente, en passant par le paiement et la livraison.

Les Conditions Générales sont disponibles en langues anglaise et française, et polonaise en fonction du choix de l'Utilisateur.

ARTICLE 2 – PRODUITS

Les produits concernés 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 Produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité de LA REDOUTE ne pourrait être engagée.

Les photographies des Produits ne sont pas contractuelles.

ARTICLE 3 - LES PRIX

Le prix des Produits est indiqué en Euros (€) et en Dollars américains (\$US) toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la Taxe sur la Valeur Ajoutée au taux en vigueur au moment de la conclusion du contrat, ainsi que des réductions applicables le jour de la commande.

Ce prix s'entend hors frais de livraison (port, emballage et confection du colis selon montants en vigueur). Le montant des frais de livraison visés à l'article 6 sera précisé sur le bon de commande avant validation de la commande.

Si l'Utilisateur réside hors Union douanière européenne, sa commande pourrait éventuellement faire l'objet de droits de douane et/ou taxes (y compris taxes locales, le cas échéant, collectés lors de sa livraison et que l'Utilisateur devra supporter. Le cas échéant, l'Utilisateur ne s'acquittera que du montant Hors Taxes de sa commande.

La Redoute n'est pas en mesure de déterminer par avance le montant de ces taxes. L'Utilisateur est donc prié de se rapprocher de son Office national des douanes pour plus de renseignements.

Les prix des produits indiqués sur le Site Internet sont valables pour la durée de mise en ligne.

ARTICLE 4 – LA COMMANDE

4.1 Identification préalable de l'Utilisateur

Pour passer une commande, l'Utilisateur doit s'identifier avec son adresse email ou son numéro de client et son mot de passe. Pour toute première commande, l'Utilisateur devra suivre une procédure de création de compte indiquée sur le Site Internet.

En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, l'Utilisateur pourra le redemander en se rendant sur son compte client et en cliquant sur « J'ai oublié mon mot de passe ». Il recevra alors son mot de passe sur l'adresse email qu'il a communiqué au moment de son inscription.

L'Utilisateur peut également contacter le Service Client visé au préambule pour demander l'envoi du mot de passe sur son adresse email.

4.2 Enregistrement et validation de la commande

L'utilisateur passera sa commande exclusivement en ligne, par le biais du Site Internet.

Une fois le panier validé, l'Utilisateur devra accepter les Conditions Générales, choisir l'adresse et le mode de livraison, et enfin valider le mode de paiement, cette dernière étape achevée formalisant le contrat de vente entre LA REDOUTE et l'Utilisateur.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des produits disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre de l'exercice de son droit de rétractation par l'Utilisateur ou par le biais de la mise en œuvre des garanties légales et ou commerciales ci-dessous mentionnées.

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

En cas d'indisponibilité (temporaire ou définitive) d'un Produit commandé et payé, l'Utilisateur en sera informé par courrier électronique. En cas d'indisponibilité définitive d'un Produit, ce dernier sera annulé de la commande et fera l'objet d'un remboursement. Le reste de la Commande demeurera ferme et définitif.

Pour toute question relative à la préparation d'une commande, l'Utilisateur doit consulter son compte client sur le Site Internet laredoute.com ou appeler le Service client visé au Préambule. Après le mail confirmant l'expédition de sa commande, l'Utilisateur peut se rendre sur le site du transporteur tel qu'indiqué à l'article 6.

4.3 Accusé de réception de la commande par LA REDOUTE

LA REDOUTE accusera réception de la commande de l'Utilisateur par email envoyé à l'adresse électronique qu'il aura préalablement renseigné

ARTICLE 5 – LES MODALITES DE PAIEMENT

L'Utilisateur devra régler ses achats uniquement en ligne :

- par carte bancaire :

Carte Bleue, e-carte bleue, Visa, Mastercard.

Le compte de l'Utilisateur ne sera débité qu'au moment de l'expédition. Seul le montant des produits expédiés sera débité. En cas de Produits temporairement épuisés ou indisponibles, le débit ne sera effectué que lorsque les Produits seront effectivement envoyés.

- avec son compte PAYPAL.

En choisissant le paiement via PayPal, l'Utilisateur sera automatiquement dirigé sur son compte PayPal. Une fois le paiement Paypal validé, l'Utilisateur pourra terminer sa commande sur le Site Internet.

Le compte PayPal de l'Utilisateur sera débité immédiatement après la validation finale de la commande.

Les éventuelles surtaxes liées à l'utilisation d'une carte bancaire étrangère sur le Site Internet seront à la charge de l'Utilisateur. Ce dernier est donc invité à se rapprocher de son établissement bancaire afin de se renseigner sur les éventuels taux et/ou commissions de change applicables.

En tout état de cause, LA REDOUTE s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité des paiements que l'Utilisateur aura effectués. Et ce, grâce à l'utilisation du système SSL (Secure Socket Layer). Afin d'éviter tout risque de fraude, l'Utilisateur est expressément informé qu'aucune information bancaire ne lui sera demandée PAR MAIL.

ARTICLE 6 – LA LIVRAISON

Avant toute navigation sur le Site Internet, l'Utilisateur devra choisir son pays de livraison.

A tout moment, l'Utilisateur peut obtenir de plus amples informations sur les pays et les coûts de livraison, en cliquant sur l'onglet « Livraison dans le monde entier » qui se trouve sur la page d'accueil.

Cependant, si l'Utilisateur réside dans un pays où LA REDOUTE (ou un de ses partenaires) exploite déjà un site internet, il est invité à utiliser ledit site afin d'y effectuer ses achats. Il s'agit de l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Canada, la Corée, la Croatie l'Espagne, la Finlande, France, la Grèce, l'Italie, le Japon, le Liban, Malte, la Norvège, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Russie, la Slovénie, la Suède, la Suisse, la Turquie et l'Ukraine.

LA REDOUTE fait appel aux services de la société UPS afin de procéder à la livraison des commandes des Utilisateurs. L'Utilisateur recevra un courrier électronique l'alertant que son colis a quitté l'entrepôt.

Les délais de livraisons habituellement constatés sont compris entre deux (2) et cinq (5) jours à compter de la validation finale de la commande (sous réserve de disponibilité des produits et que l'Utilisateur ait communiqué des données correctes). En tout état de cause, ces délais ne sauraient dépasser trente (30) jours.

L'Utilisateur a la possibilité de suivre les étapes d'acheminement de son colis en cliquant sur le lien prévu à cet effet, figurant sur l'email de confirmation qu'il aura reçu. Il sera alors redirigé vers le site internet de la société UPS où il lui sera demandé d'entrer son numéro de colis (figurant sur l'email de confirmation).

Le colis sera livré au lieu de livraison indiqué par l'Utilisateur. Les agents d'UPS feront jusqu'à trois passages chez l'Utilisateur afin de lui livrer sa commande. Si ces trois passages restent vains, les agents d'UPS essaieront de prendre contact par téléphone ou mail avec l'Utilisateur. Sans retour de sa part dans les 48 heures, la commande de l'Utilisateur sera automatiquement renvoyée à l'expéditeur.

Les coûts de livraison sont des coûts fixes qui varient selon le pays de destination.

Frais de livraison (prix en Euros, TVA incluse)	Délai de livraison habituellement constaté	Pays de destination
2,90	5 à 7 jours	Malte, Irlande
8,90	5 à 7 jours	Allemagne, Autriche, Bulgarie, République Tchèque, Danemark, Estonie, Lettonie, Lituanie, Pays-Bas, République Slovaque
9.90	5 à 7 jours	USA, Canada, Hong-Kong, Japon, Singapour, Taiwan, Australie, Andorre, Belarus, Bosnie-

12,90	5 à 7 jours	<p>Herzegovine, Hongrie, Islande, Israel, Inde, Macedoine, Moldavie, Serbie, Turquie</p> <p>Afghanistan, Albanie, Algerie, Angola, Antigua and Barbuda, Argentine, Armenie, Azerbaijan, Bahamas, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bhutan, Bolivia, Botswana, Brazil, Brunei, Burkina Faso, Burundi Cambodia, Cameroon, Cap Verde Islands, Chile, Columbia, Comoros, Costa Rica, Ivory Coast, Djibouti, Dominique, Egypt, United Arab Emirates, Ecuador, Eritrea, Ethiopia, Fiji, Gabon, Gambia, Georgia, Ghana, Granada, Guatemala, Guinea, Equatorial Guinea, Guinea Bissau, Haiti, Honduras, Marshall Islands, India, Indonesia, Iraq, Jamaica, Jordan, Kazakhstan, Kenya, Kvirgizstan, Kiribati, Kuwait, Laos, Lesotho, Liberia, Libya, Madagascar, Malawi, Malavsia, Maldives, Mali, Morocco, Mauritius, Mauritania, Mexico, Micronesia, Mongolia, Mozambique, Namibia, Nepal, Nicaragua, Niger, Nigeria, New Zealand, Oman, Uganda, Uzbekistan, Pakistan, Palau, Panama, Papua New Guinea, Paraguay, Peru, Philippines, Qatar, Central African Republic, Democratic Republic of Congo, Dominican Republic, Rwanda, Saint Kitts and Nevis, Saint 'Vincent and the Grenadines, Sainte Lucia, Salomon, Salvador, American Samoa, Samoa, Saudi Arabia, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, South Africa, South Korea, Sri Lanka, Surinam, Swaziland, Syria, Tajikistan, Tanzania, Chad, Thailand, East Timor, Togo, Tonga, Trinidad and Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Tuvalu, Uruguay, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Yemen, Zambia, Zimbabwe</p>
-------	-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ARTICLE 7 DROIT DE RETRACTATION ET REMBOURSEMENT

L'Utilisateur dispose d'un droit de rétractation de trente (30) jours, à compter de la réception de sa commande. A ce titre, il pourra demander le remboursement des articles retournés, sans avoir à se justifier mais en remplissant simplement le bon de retour attaché à sa facture.

Seuls les frais de renvoi directs de la marchandise seront à sa charge, sauf dispositions nationales plus favorables.

LA REDOUTE s'engage à procéder au remboursement dans les plus brefs délais et en tout état de cause dans les trente jours à compter de la réception de la marchandise retournée.

Le remboursement s'effectuera de la même manière que le paiement initial. Ainsi, si l'Utilisateur a payé sa commande par carte bancaire, La Redoute recréditera son compte bancaire et s'il a payé sa commande via Paypal, son compte Paypal sera recrédité.

Si l'Utilisateur souhaite de plus amples informations sur ses droits et sur les modalités de rétractation, il est prié de se rendre dans la rubrique « Retourner vos achats » figurant à la page d'accueil du Site Internet.

Si l'Utilisateur réside dans l'Union Européenne il retournera sa commande par ses propres moyens et à ses frais (sauf dispositions nationales plus favorables), en choisissant le transporteur de son choix

(services postaux locaux, UPS, DHL ...). Néanmoins, si l'Utilisateur refuse le colis dès la livraison (par exemple si le colis est endommagé), ce dernier sera renvoyé à LA REDOUTE, via UPS. Dans ce cas, l'Utilisateur ne supportera pas les frais de retour de la marchandise et sera remboursé du prix de sa commande.

Lorsque l'Utilisateur réside hors Union Européenne, il devra s'acquitter des droits de douanes à la réception de son colis, la marchandise transitant en DDU (Delivery Dutie Unpaid). S'il désire retourner sa commande, l'Utilisateur devra se présenter auprès du transporteur de son choix (par exemple les services postaux locaux) où il devra remplir une déclaration d'export. Il lui sera alors demandé le pays d'origine de la marchandise (pays de fabrication figurant sur l'étiquette de l'article: « made in »), le montant d'origine et l'INCOTERM choisi. Ce dernier sera DDU : Delivery Dutie Unpaid. L'Utilisateur devra alors s'acquitter des frais de retours mais n'aura pas à payer les droits à l'exportation.

ARTICLE 8 – LES GARANTIES

Tous les produits vendus par LA REDOUTE font l'objet de contrôles qualité rigoureux. Cependant et malgré la plus grande attention qui est portée à la fabrication des produits, il se pourrait que certains articles s'avèrent défectueux.

Dans ce cas, l'Utilisateur dispose d'une garantie légale de trente (30) jours à compter de la réception de son colis pour retourner le produit défectueux. Le cas échéant, il est prié de remplir le bon retour attaché à sa facture en indiquant ledit défaut.

Il convient de préciser que l'Utilisateur bénéficie également des éventuelles dispositions du Code de la consommation en vigueur dans son pays de résidence qui lui seraient plus favorables.

A côté de cette garantie légale, La Redoute accorde à l'Utilisateur une garantie contractuelle applicable à certains produits. Il s'agit notamment des articles textiles assortis du sigle "Valeur sûre" et les articles assortis du sigle "Best" respectivement garantis contre tout défaut de fabrication pendant 6 mois et un an.

Pour toute réclamation, l'Utilisateur est prié de téléphoner au Service Client visé au préambule.

ARTICLE 9- SIGNATURE ET PREUVE

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 et vaudront exigibilité des sommes engagées par la saisie des articles figurant sur le bon de commande.

Cette validation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le Site Internet.

Toutefois, en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, l'Utilisateur est invité sans délai à former opposition auprès de sa banque et contacter le Service Client visé au préambule.

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 et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITE

LA REDOUTE s'engage à décrire avec la plus grande exactitude les produits vendus sur le Site Internet.

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. De même, la responsabilité de LA REDOUTE ne saurait être engagée pour tous les

inconvenients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

Par ailleurs, LA REDOUTE ne pourrait être tenue pour responsable de toute violation des lois en vigueur dans le pays de résidence de l'Utilisateur, dès lors que LA REDOUTE n'aurait pas activement dirigé son activité vers ce dernier par des opérations marketing ciblées.

ARTICLE 11 – PROPRIETE 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 l'utilisation personnelle de l'Utilisateur et uniquement à des fins non commerciales, à condition que l'Utilisateur ne modifie pas les informations contenues et qu'il conserve 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.

L'Utilisateur qui dispose d'un site Internet à titre personnel et qui désire placer, pour un usage personnel, sur son site un lien simple renvoyant directement à page d'accueil du Site Internet, doit obligatoirement en demander l'autorisation à la société La Redoute. Il ne s'agira pas 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

Collecte, traitement et archivage des informations nominatives:

Afin d'honorer son engagement, LA REDOUTE est dans l'obligation de collecter certaines informations concernant l'Utilisateur: nom de famille, prénom, adresse électronique ainsi qu'adresse postale, produits commandés,

La fourniture de l'adresse électronique de l'Utilisateur permettra d'envoyer une confirmation de commande.

Il est de la responsabilité de LA REDOUTE de s'assurer que les données à caractère personnel dont elle dispose sont correctes et à jour et c'est pourquoi, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations qui le concerne.

Ce traitement automatisé d'informations, notamment la gestion des adresses e-mail, a fait l'objet d'une déclaration.

LA REDOUTE met tout en œuvre afin d'assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le web. A ce titre, le Site Internet utilise un mode sécurisé de paiement type SSL (Secure Socket Layer).

Dans le cadre du suivi de la qualité et de la formation du service clients, certains appels peuvent être enregistrés.

Pour la gestion des appels des Utilisateurs les données peuvent être traitées en Suisse.

Adhésion à la newsletter :

Lors de la création de son compte, l'Utilisateur pourra choisir de recevoir des offres (en cochant la

case à cet effet) de la part de LA REDOUTE ou de la part de partenaires commerciaux, par mail, téléphone ou SMS. S'il choisit de recevoir de telles offres, il peut toujours changer d'avis par la suite en se rendant dans la rubrique « Mon espace client/ je modifie mes coordonnées personnelles/ newsletter La Redoute » où il devra cocher « Je ne suis plus intéressé(e) par les offres et ne souhaite plus les recevoir »

ARTICLE 13 – LOI APPLICABLE ET COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Les présentes conditions sont soumises à la loi française.

Les contrats conclus par le biais de notre site internet ainsi que tout litige en lien avec ceux-ci seront soumis à la loi française, (qui constitue un haut standard de protection des consommateurs) sauf dispositions nationales plus favorables au consommateur.

Une solution amiable (recours à un système de médiation notamment) devra être envisagée avant tout recours juridictionnel.

En cas d'échec de celle-ci, les juridictions françaises auront une compétence non-exclusive pour trancher ces litiges.

Qui sommes nous ?

Le premier catalogue La Redoute voit le jour en 1928, c'est alors un catalogue de 16 pages contenant une quarantaine d'articles de tricot.

Avec le temps l'offre produit s'est largement diversifiée proposant une mode pour toute la famille, pour tous les styles et moments de la vie à des prix accessibles et cela à travers des catalogues et un site Internet.

La Redoute est devenu leader de la vente à distance et numéro 1 des sites les plus fréquentés en France.

80% de ses produits sont créés par ses équipes permettant de proposer une mode exclusive et originale pour la femme, l'homme, les enfants..... et la maison.

Vous retrouverez Edéis, Soft Grey, Active Wear.... au fil des collections mais aussi des grandes marques comme Adidas, Puma, Nike, Levis, Dim, Sloggi.....

La Redoute, est présent à l'international et livre désormais plus de 150 pays grâce à La Redoute.com.

Venez découvrir notre collection de mode à la Française et commander en toute sécurité!

Politique de confidentialité

Afin d'honorer son engagement, La Redoute est dans l'obligation de collecter certaines informations vous concernant : nom de famille, prénom, adresse électronique ainsi qu'adresse postale, produits commandés,

Grâce à votre adresse email, nous pourrions vous envoyer une confirmation de commande ainsi que des informations sur nos offres promotionnelles et sur les événements Internet.

Ce traitement automatisé d'informations, notamment la gestion des adresses e-mail, a fait l'objet d'une déclaration.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations qui vous concernent.

Si vous souhaitez consulter vos données, veuillez effectuer votre demande par courrier, en stipulant votre numéro de compte client et en joignant une photocopie de votre pièce d'identité à :

Redoute - Service Relation Client - Case postale – 1818 Montreux - Suisse

LA REDOUTE met tout en œuvre afin d'assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le web. A ce titre, le Site Internet utilise un mode sécurisé de paiement type SSL (Secure Socket Layer).

Dans le cadre du suivi de la qualité et de la formation du service clients, certains appels peuvent être enregistrés.

Pour la gestion des appels les données peuvent être traitées en Suisse.

Lors de la création de votre compte, vous pourrez choisir de recevoir des offres (en cochant la case prévue à cet effet) de la part de LA REDOUTE ou de la part de partenaires commerciaux, par mail, téléphone ou SMS. Si vous choisissez de recevoir de telles offres, vous pouvez toujours changer d'avis par la suite en vous rendant dans la rubrique « Mon espace client/ je modifie mes coordonnées personnelles / newsletter La Redoute » où vous devrez cocher «Je ne suis plus intéressé(e) par les offres et ne souhaite plus les recevoir »

Vous pouvez également nous contacter (en nous indiquant vos noms, prénoms, adresse et n° de client) :

- par e-mail à info@redoute.com

- par courrier à La Redoute.com - Service Relation Client – Case postale – 1818 Montreux - Suisse

Un lien en bas de chaque email peut vous permettre également de vous désabonner.

COOKIES - Les cookies sont de petits fichiers téléchargés sur votre ordinateur (ou mobile, tablette...). Ils ne représentent aucun danger pour votre ordinateur. Ils permettent de personnaliser votre navigation en enregistrant quelques-unes de vos données ou des paramètres de vos précédentes visites, tel que les produits ajoutés dans votre panier. Pour plus d'infos, vous pouvez visiter ce site : www.allaboutcookies.org.

Les cookies nous permettent de vous proposer une navigation plus personnalisée et donc plus confortable. Nous n'utilisons pas les cookies pour enregistrer des informations telles que votre nom, votre adresse, ou vos données bancaires.

Nous utilisons les cookies pour votre navigation (par exemple, pour garder votre session active et ne pas vous redemander de mettre vos articles au panier après quelques minutes d'inactivité sur le site par exemple), pour personnaliser le site (avec votre langue et votre pays, par exemple), pour enregistrer des données statistiques de navigation ou pour les prestataires de services avec lesquels nous nous sommes engagés (si nous devons payer une commission pour une vente faite après un click sur une bannière spécifique, par exemple).

La plupart des navigateurs acceptent les cookies excepté si vous en avez modifié le paramétrage de telle façon que ça ne soit pas accepté. En naviguant sur notre site, vous acceptez que les cookies soient utilisés en accord avec cette politique. Si vous le refusez, vous pouvez, soit désactiver les cookies dans votre navigateur, soit ne plus naviguer sur notre site.

Suivre mes commandes

Dès que vous validez votre commande, vous recevez un e-mail accusant réception de celle-ci.

Vous pouvez par la suite retrouver tous les détails concernant votre commande en cours, suivre vos remboursements, retourner des articles, gérer votre abonnement aux newsletters, modifier vos coordonnées, imprimer votre récapitulatif de commande... en vous rendant dans votre espace client. Si vous souhaitez obtenir un duplicata de votre facture, vous pouvez :

- imprimer votre facture en vous rendant dans votre espace client, rubrique « mes commandes ». En cliquant sur votre numéro de facture, vous accéderez à votre facture que vous pourrez ensuite imprimer.

- contacter nos conseillères au 0041 848 848 708* pour les francophones ou au 0041 848 848 718* pour les anglophones.

* Coût d'une communication internationale

