

Complétez et renvoyez le présent formulaire :

Par courrier à :	Par mail à :
ALINEA Service Clients Edge Park 1410 Route Nationale 96, 13400 Aubagne	<a href="mailto:retractation@alinea.com">retractation@alinea.com</a> <i>ALINEA vous enverra en retour un accusé de réception pour confirmer la prise en compte de votre demande de rétractation</i>

Je/nous <sup>(1)</sup> vous notifie/notifions <sup>(1)</sup> par le présent, ma/notre <sup>(1)</sup> rétractation du contrat portant sur la vente du bien <sup>(1)</sup>/pour la prestation de services <sup>(1)</sup> ci-dessous :

Numéro de commande ALINEA\* : .....

Rétractation pour l'intégralité de la commande\* : OUI  NON

Si NON, merci de préciser les références\* (ex : 24588003) et les quantités\* concernées :

Référence produit	Quantité	Référence produit	Quantité

Commandé le \* ..... / ..... / 20..... // Reçu le \* : ..... / ..... / 20.....

NOM*	
PRENOM*	
MAIL*	
ADRESSE*	

Signature obligatoire du(des) client(s)\*:

Date\* : \_\_/\_\_/\_\_

(<sup>1</sup>) Rayez la mention inutile.

\* Les champs complétés d'un astérisque sont obligatoires pour la prise en compte de votre demande. A défaut de communication de ces informations, votre demande ne pourra pas être prise en compte.

**NB : Merci de bien vouloir renvoyer votre(vos) colis à l'adresse suivante :  
ALINEA SMDC LOGISTIQUE - BATIMENT 7 - Chemin des Carmes - ZI Bois de Leuze - 13310 SAINT MARTIN DE CRAU**

Afin de nous aider à nous améliorer, merci de nous expliquer les raisons de votre rétractation :

- Je me suis trompé lors de ma commande
- Le produit ne répond pas à mes attentes sur un ou plusieurs des critères suivants :
  - Dimension
  - Coloris
  - Quantité
  - Fonctionnalité
  - Qualité
  - Matériaux
- Autres (précisez).....

ALINEA vous remercie de ces informations complémentaires facultatives

Les données à caractère personnel recueillies par l'intermédiaire de ce formulaire sont destinées à ALINEA aux fins de prise en compte de votre demande de rétractation, de gestion de notre base de données clients et de suivi de la relation client. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement général sur la protection des données ("RGPD"), vous disposez d'un droit d'accès, de modification, d'opposition et de radiation des données vous concernant. Pour exercer les droits dont vous disposez en application de cette réglementation, vous devez envoyer une demande, en justifiant de votre identité, à l'adresse suivante : **ALINEA Service Clients - 2290, route de Gémenos - CS 81442 - 13785 AUBAGNE Cedex**

# FORMULAIRE DE RETRACTATION

## **Informations complémentaires concernant l'exercice du droit de rétractation**

### **→ Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un **déla**i de **quatorze (14) jours**. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers (autre que le transporteur) désigné par vous prend physiquement possession du dernier bien commandé. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier soit par courrier postal à l'adresse suivante : ALINEA Service Clients, 2290 route de Gémenos, CS 81442, 13785 AUBAGNE Cedex, soit par téléphone au 0969.323.551, soit par mail à [retractation@alinea.com](mailto:retractation@alinea.com), votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [www.alinea.com](http://www.alinea.com). Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel). Pour que le délai de rétractation soit respecté, il faut et il suffit que vous transmettiez votre demande de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### **→ Modalités à suivre pour le renvoi de votre produit et conséquences de votre droit de rétractation**

Vous disposez du droit de vous rétracter de votre (vos) achat(s) sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de votre produit. Votre délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où vous-même ou un tiers désigné par vous (autre que le transporteur auquel fait appel ALINEA) prend physiquement possession du bien ou du dernier bien commandé en cas de commande de plusieurs biens. Ne peuvent toutefois faire légalement l'objet d'un droit de rétractation :

- les services pleinement exécutés si vous avez donné votre accord préalable exprès à leur exécution et reconnu que vous perdez ainsi votre droit de rétractation après exécution du contrat ;
- les biens fabriqués spécialement ou personnalisés à votre demande (ex : un canapé à composer) ;
- les biens rapidement périssables ou pouvant se détériorer rapidement ;
- les biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par vos soins après la livraison ;
- les enregistrements audio ou vidéo ou logiciels scellés, descellés après livraison.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez notifier votre décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par courrier postal à ALINEA Service Clients 2290, route de Gémenos - CS 81442 - 13785 AUBAGNE Cedex ou par téléphone au numéro Cristal 0969.323.551 (appel non surtaxé et gratuit depuis un poste fixe) ou par mail à [retractation@alinea.com](mailto:retractation@alinea.com). Vous pouvez aussi utiliser le modèle de formulaire de rétractation mis à votre disposition sur le site [www.alinea.com](http://www.alinea.com). Vous recevrez un accusé de réception de votre rétractation par retour de mail.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre demande avant l'expiration du délai de rétractation (14 jours à compter de la réception du produit). Vous devez retourner votre produit au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant l'envoi de votre demande de rétractation. Le remboursement des frais liés à votre livraison initiale sera réalisé au prorata des articles retournés. Ainsi, si vous retournez la totalité des biens composant votre commande, vous serez remboursé de la totalité de vos frais de livraison initiaux. Vous supporterez en revanche l'intégralité des coûts de réexpédition de votre produit à ALINEA. Les frais de retour pour le renvoi par voie postale ou par transporteur sont estimés à un maximum d'environ 250 euros selon le type de produit pour les colis les plus lourds et volumineux (ex : canapé, lit etc.).

Pour les produits dit de décoration, c'est-à-dire les produits de la catégorie décoration (ex : linge de lit, art de la table etc.) pesant moins de 30 kilogrammes par produit, mesurant moins d'un mètre vingt et moins d'un mètre cube par produit, le retour peut être gratuit si :

# FORMULAIRE DE RETRACTATION

- le mode de livraison initial est une livraison point relais ou à domicile via colissimo,
- vous contactez le Service Client d'ALINEA par téléphone ou par mail qui vous fera parvenir une étiquette de retour sous 48h.

En cas de rétractation, nous vous rembourserons de tous les paiements que vous avez réglés dans le cadre de votre commande, y compris les frais de livraison initiaux, sous réserve des frais supplémentaires de livraison si vous avez choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison proposé par ALINEA. Par exemple, si vous avez choisi une livraison expresse en 24 heures alors qu'ALINEA proposait un mode de livraison moins coûteux, vous conserverez à votre charge la différence de coût entre ces 2 modes de livraison. Ce remboursement interviendra sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous aurons été informés de votre décision de rétractation. Toutefois, nous pourrions différer le remboursement de votre produit jusqu'au jour de sa récupération effective ou jusqu'à ce que vous nous fournissiez une preuve d'expédition de votre produit. Nous procéderons au remboursement des sommes qui vous sont dues en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale. Si lors de votre commande, vous avez bénéficié d'un avantage promotionnel, il sera remboursé au prix que vous avez réellement payé ou qui aurait dû être payé si vous ne répondez plus aux conditions pour en bénéficier. En tout état de cause, votre remboursement ne vous occasionnera aucun frais autres que les frais de retour de votre produit selon les précisions apportées ci-dessus.

**Votre produit doit être restitué neuf, dans son emballage d'origine, et muni de tous ses accessoires éventuels. Les articles retournés déballés, incomplets, abîmés, dont l'étiquette réglementaire a été retirée, que vous auriez montés ou assemblés avec des traces visibles (ex: vis, clous, etc.) ou qui seraient dans un état de saleté ou de détérioration tel qu'ils ne pourraient plus être revendus par ALINEA seront détruits et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement. Ne sont également ni repris, ni échangés (sous réserve des garanties légales applicables) les articles, notamment de literie, utilisés ou lavés, couettes, oreillers, articles ayant été modifiés, retouchés ou nettoyés, articles soldés ou d'exposition, les canapés à composer, les cuisines. Votre responsabilité sera donc pleinement engagée en cas de dépréciation ou de casse du produit avant ou durant son retour.**

Toutes les commandes peuvent être retournées indépendamment du mode de livraison initial. Vous devez renvoyer ou rendre le bien avec tous les accessoires, à vos frais :

- soit dans l'un des magasins exploités en propre par la société NEOMARCHE dont la liste est disponible sur simple demande auprès du Service Clients joignable au numéro Cristal mentionné ci-dessus ;
- soit par voie postale (Colissimo, TNT, DHL...)\*\* ;
- soit par le transporteur de votre choix\*\* ;
- soit dans un point relais partenaire (Mondial Relay, Relais Colis) avec l'étiquette prépayée éditée par le Service Client ;

\*\*A l'adresse suivante : Alinea SMDC LOGISTIQUE BATIMENT 7 - Chemin des Carmes - ZI Bois de Leuze - 13310 ST MARTIN DE CRAU, France

Vous êtes invité à vous rapprocher du Service Client d'ALINEA sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après avoir communiqué votre décision de rétractation, pour connaître l'adresse de l'entrepôt concerné, celui-ci étant aussi précisé dans le mail de réception de la mise en œuvre de votre droit de rétractation. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration de ce délai de quatorze (14) jours.