

CGV

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

VERSION N°6 EN VIGUEUR AU 6 SEPTEMBRE 2018

VOIR LA VERSION N°5 DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
VOIR LA VERSION N°4 DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
VOIR LA VERSION N°3 DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
VOIR LA VERSION N°2 DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
VOIR LA VERSION N°1 DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1 - Champ d'application-

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues sur le site www.alinea.com entre le vendeur - la Société ALINEA, Société par Actions Simplifiées au capital de 152.987.470 € ayant son siège social situé 2290 route de Gémenos - 13782 AUBAGNE cedex , immatriculée au RCS de Marseille 832 901 219, n° TVA intracommunautaire FR62 832 901 219, – (ci-après « ALINEA » ou « Le Vendeur ») et les acheteurs consommateurs non professionnels (ci-après « Le Client »). Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après, les « CGV ») s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation. Elles sont accessibles à tout moment sur le site Internet www.alinea.com (ci-après, le « Site ») et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Le Client a la possibilité d'imprimer les présentes CGV ou de les enregistrer au format PDF en cliquant ici.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par ALINEA constituent la preuve de l'ensemble des transactions. Les éventuelles modifications des CGV sont opposables aux utilisateurs du Site à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement. La validation de sa commande par le Client vaut acceptation sans réserve des présentes CGV. Pour toute question relative à un achat en ligne, le Service Clients du Site peut être joint :

- via la page « contact »

0 969 323 551

Service gratuit
+ prix appel

- ou par téléphone au

(N° Cristal, prix d'un appel local depuis un téléphone fixe) du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 19h, hors jours fériés.

Article 2 - Commande-

Il appartient au Client de sélectionner les produits qu'il désire commander selon les modalités précisées ci-dessous. Il est toutefois préalablement précisé que les offres de produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles. Les indications sur la disponibilité des produits sont fournies au

moment de la passation de la commande et deviennent définitives lors de la confirmation de commande. L'indisponibilité d'un produit, notamment pour un problème de stock défectueux, entraînera le remboursement du produit. Les fabricants peuvent changer sans préavis la composition technique des références produits. alinea.com est à tout moment en droit de réactualiser, d'améliorer ses fiches ou de retirer de la vente ses produits.

Il appartient au Client, s'il s'estime insuffisamment compétent, de se faire assister par un conseiller. Le Client a ainsi la possibilité de contacter le Service Clients d'alinea.com via la page contact du Site pour obtenir les renseignements complémentaires souhaités sur les produits présentés.

2.1 – Identification

Lors de la première commande sur le Site, tout nouveau Client doit créer un « compte client » :

- une adresse e-mail valide
- un mot de passe d'au moins huit caractères dont un caractère spécial, une minuscule, un chiffre et une majuscule.

Le Client peut aussi se connecter via Facebook Connect.

Le Client atteste être une personne physique majeure non-commerçante agissant pour ses besoins personnels. Il reconnaît avoir la pleine capacité à s'engager au titre des présentes CGV lorsqu'il effectue des transactions sur le site www.alinea.com/fr. Lors de chaque validation de commande, le Client sera dirigé vers notre interface de paiement via une connexion sécurisée rappelant le contenu de sa commande. Sa commande ne sera définitivement enregistrée qu'après renseignement des différentes informations et validation finale. Le Client reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes CGV ne nécessite pas de signature manuscrite dans la mesure où il commande en ligne les produits et services qui y sont présentés. Le fait pour le Client de cocher la case : « J'ai lu et j'accepte les Conditions générales de vente » signifie qu'il a pris connaissance et a accepté les présentes CGV et son « double clic » associé à la procédure d'authentification, de non-répudiation et de l'intégrité des messages constituent une signature électronique. Cette signature électronique a valeur de signature manuscrite entre les Parties. La prise en compte de la commande est confirmée par l'envoi d'un email à l'adresse indiquée lors de la création du « compte client ». Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations au plus tard au moment de la livraison. alinea.com se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, en cas de commandes de quantités risquant de provoquer une rupture de stocks de produits ou en cas de fraude.

2.2 – Validation de la commande

Toute commande validée par le Client entraîne l'acceptation des présentes CGV. Chaque commande fera l'objet d'une confirmation par email dans lequel sera récapitulé l'ensemble de la commande. Pour des raisons de lutte contre les fraudes, alinea.com se réserve le droit, pour accepter la vente, de demander au Client de justifier de son identité, de son lieu de domicile et du moyen de paiement utilisé. Dans ce cas, le traitement de la commande s'effectuera à compter de la réception de ces

documents. alinea.com se réserve le droit d'annuler la commande à défaut de réception de ces justificatifs ou de réception de justificatifs jugés non conformes.

2.3 – Annulation de la commande

Toute demande d'annulation de la commande, avant réception de celle-ci par le Client, doit être adressée à alinea.com via la page "contact/ envoyer un e-mail" avec le motif : je souhaite annuler ma commande.

Pour toute commande annulée, alinea.com se réserve le droit de facturer les frais de livraison dès le départ de la commande de l'entrepôt. Le Client est informé du départ de sa commande par email.

Article 3 - Tarifs

3.1 – Généralités

Les prix ne sont valables que pour la vente de nos produits via le site www.alinea.com. Les produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le Site, lors de la validation de la commande par le Client et sont exprimés en Euros. Seuls les tarifs affichés sur le Site font foi. alinea.com se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis, mais les produits sont toujours facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande. Les tarifs complémentaires pour la préparation des marchandises, leur traitement, leur expédition, leur transport, leur livraison sont renseignés tout au long de la commande. Les tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité. Les tarifs comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (T.V.A) applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable de la T.V.A sera automatiquement répercuté sur le prix des produits et/ou des prestations de services vendus sur le Site.

3.2 – Commandes spéciales

En cas de commandes spéciales sur devis ou en cas de vente de produits dont la fabrication est entreprise sur commande spéciale du Client (ex : canapés, bureaux...), les sommes versées ne pourront être qualifiées d'avances ou d'acomptes.

3.3 - Codes promotionnels et bons d'achat

Les codes promotionnels sont uniquement applicables sur le montant total toutes taxes comprises du produit, hors frais de préparation et d'expédition, et ne sont pas cumulables. Un seul code promotionnel sera accepté par commande. Les codes promotionnels ou bons d'achat ne pourront être échangés contre leur valeur monétaire. Les bons d'achat sont personnels et non cessibles. Ils ne pourront être utilisés qu'une seule fois par le Client lors de la validation de sa commande. La date de validité de chaque bon d'achat ainsi que les modalités d'utilisation sont précisées sur www.alinea.com ou par email (bon d'achat envoyé par email ou bon papier). Afin de bénéficier de la réduction liée aux codes promotionnels, il est impératif de l'inscrire dans le cadre réservé ("Avez-vous un code de

réduction ?") sur la page panier d'alinea.com . Les codes promotionnels ne sont valables que pour les durées indiquées sur le Site. Les bons d'achat ne sont valables que pour les conditions indiquées sur ces derniers (date de validité et montant d'achat minimum). Dans le cas où le Client n'aurait pas entré le code promotionnel lors de la validation de sa commande (oubli ou erreur de code notamment), et par conséquent n'aurait pas bénéficié de la réduction accordée par ce code promotionnel, alinea.com ne pourra en aucun cas par la suite annuler cette commande ni la renouveler pour tenir compte de cette promotion ni rembourser au Client le montant de cette réduction. Toute demande du Client par email après la passation de la commande ne sera pas traitée ou acceptée. Toute utilisation frauduleuse d'un code promotionnel (codes réservés à certaines opérations spéciales, réduction, offre limitées...) rendra nul le code promotionnel. alinea.com se réserve le droit d'annuler, modifier ou suspendre toute commande dont le règlement n'aura pas été perçu. Dans le cas où la commande aurait été validée et payée par le Client, le code ou le bon d'achat utilisé de manière frauduleuse sera supprimé de la commande et alinea.com prélèvera automatiquement le montant dû par le Client.

3.4 - Facture

La facture est établie à chaque expédition. Elle est disponible sous format numérique. Le Client peut consulter sa facture en ligne via la rubrique « mon compte / mes commandes ». Il a la possibilité de la télécharger et/ou de l'imprimer.

3.5 - Remboursement

Si alinea.com doit annuler partiellement ou totalement la commande, alinea.com procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale.

Article 4 – Conditions de paiement

4.1 – Généralités

alinea.com ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des produits commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessous indiquées. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par alinea.com des sommes dues. alinea.com se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant dans le présent article, de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours effectuées par le Client. Toutes les commandes sont payables en totalité et en un seul versement lors de la commande, sauf offres spéciales indiquées sur le Site et faisant l'objet d'un règlement spécifique (liste non limitative, voir conditions indiquées sur les fiches produit). Aucun escompte pour paiement anticipé ne sera accordé.

4.2 – Modalités de paiement

Pour valider et régler sa commande, le Client dispose de plusieurs moyens de paiement :

- Par carte bancaire nationale et internationale : CB, VISA, EuroCard/MasterCard, American express en complétant les champs prévus à cet effet (numéro de carte, date d'expiration, 3 derniers chiffres du pictogramme au dos) lors du paiement sécurisé (SSL). alinea.com se réserve le droit de demander une photocopie de la carte d'identité du Client pour tout paiement par carte bancaire.
- Par financement avec un établissement financier partenaire d'alinea.com: le Client devra fournir les informations nécessaires à l'établissement d'un dossier de financement en complétant le formulaire prévu à cet effet et disponible lors de la sélection du moyen de paiement. A réception des informations du Client, alinea.com effectuera une demande d'accord préalable de financement auprès de son partenaire. En cas de refus de la part de l'organisme financier partenaire, le refus sera notifié au Client par email. Dans ce cas, le Client pourra sélectionner un autre moyen de paiement. A défaut, sa commande sera automatiquement annulée. En cas d'accord préalable du partenaire financier, un dossier complet sera expédié au Client et devra être retourné dûment complété et accompagné des pièces justificatives indiquées à l'adresse donnée par l'établissement financier. Les offres de règlement en plusieurs fois sans frais par l'intermédiaire de nos partenaires financiers sont uniquement réservées aux particuliers.
- Par compte PAYPAL : le Client devra au préalable créer un compte PAYPAL. Le montant maximum de la transaction est de cinquante mille euros (50 000€). Le compte PAYPAL ne pourra être utilisé que pour un paiement comptant. Pour toute question sur l'utilisation de son compte, le Client est invité à lire les conditions d'utilisation du service PAYPAL.

Pour toute demande de dédouanement, le Client est invité à se rapprocher du Service Client d'alinea.com avec les documents nécessaires.

4.3 - Paiement en trois fois par Carte Bancaire

Alinea.com propose un paiement en trois fois par carte bancaire. En cas de paiement trois fois par carte bancaire, le détail des échéances et leur date de prélèvement est communiqué au Client lors de la validation de la commande. En cas d'annulation totale de la commande, le Client sera remboursé de l'intégralité des sommes prélevées. En cas d'annulation partielle de la commande, le montant de l'annulation vient en déduction du capital restant dû, les mensualités resteront identiques mais la durée sera réduite. Un nouvel échéancier sera envoyé au Client.

4.4 - Non règlement

Alinea.com se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison, quels que soient leur nature et niveau d'exécution en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par le Client ou en cas d'incident de paiement. Des pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt légal majoré de deux points sont applicables de plein droit aux montants impayés à l'issue de la date de facturation ou dès notification du rejet de paiement bancaire pour tout autre moyen de paiement, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire et sans que cette clause n'exclut des dommages et intérêts complémentaires. Les pénalités seront exigibles dès le 1er jour suivant la date de règlement figurant sur cette facture. La livraison de toute nouvelle commande pourra être suspendue en cas de retard de paiement d'une précédente commande et ce nonobstant les dispositions des présentes. Pour les commandes devant être réglées par financement, la non-réception de la somme due n'entraînera pas l'annulation de la commande sauf accord entre les Parties. Par conséquent, le Client restera redevable à alinea.com du montant de sa commande sauf en cas d'annulation selon les conditions indiquées à l'article 2.3 ou à l'article 11 des présentes. Toute résiliation par le Client d'une commande ou d'un contrat, en dehors des clauses prévues à cet effet,

donnera lieu à dommages et intérêts. Des frais de recouvrement de créance pourront être facturés au Client par alineacom.com. En cas de recours à la voie contentieuse, alineacom.com est en droit de réclamer au Client le remboursement des frais de toute sorte liés à la poursuite.

Article 5 – Livraisons

5.1 – Généralités

Les produits achetés sur alineacom.com sont uniquement livrables à l'adresse de livraison indiquée par le Client en France métropolitaine (hors îles françaises non accessibles par pont), Corse et Monaco. Certains produits peuvent aussi être expédiés en Belgique et au Luxembourg sous réserve d'être éligibles au mode de livraison Colissimo. alineacom.com ne livrera aucun produit à une boîte postale et se réserve le droit de refuser toute expédition hors lieux et pays cités ci-dessus. En cas de demande particulière du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport des produits commandés dûment acceptées par écrit par alineacom.com, les coûts correspondants feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire sur devis préalablement accepté par écrit par le Client.

Dans le cas où le colis du Client serait retourné à alineacom.com suite à un non-enlèvement du colis (livraison en relais ou Colissimo) ou suite à un problème d'accessibilité, alineacom.com sera en droit de facturer au Client les frais de réexpédition et les frais de stockage du colis sans possibilité de recours ou dommages et intérêts. En cas d'annulation de la commande par le Client suite au retour du colis non récupéré et retourné à alineacom.com, alineacom.com sera en droit de déduire du remboursement les frais d'expédition du colis sans possibilité de recours ou dommages et intérêts. La livraison n'inclut pas l'installation et la mise en service des appareils. La livraison est effectuée soit par remise directe au Client contre signature, soit par avis de mise à disposition, soit par remise directe dans la boîte aux lettres du Client sans signature de celui-ci. En cas de livraison sur le lieu de travail du Client, le transporteur n'ayant pas accès aux bureaux, laboratoires ou entrepôts, le Client devra prendre toutes les dispositions auprès de l'accueil ou de la réception afin que la commande lui soit remise. La livraison est réputée effectuée dès la remise par alineacom.com au transporteur des produits commandés. Les produits seront livrés avec un Bon de Livraison non valorisé (la facture est disponible sur le site www.alineacom.com).

Le Client pourra avoir le choix entre différents modes de livraison en fonction du montant de sa commande :

- Le retrait en point relais
- Le retrait en magasin
- La livraison à domicile

Pour les produits volumineux, la livraison à domicile sera imposée au Client.

Il appartient au Client de vérifier que les dimensions des colis s'adaptent aux contraintes propres à son domicile (ascenseurs, escaliers étroits...). A défaut, les frais d'expédition et de retour des produits concernés seront à l'entière charge du Client.

5.2 – Délais de livraison

Lors de la validation de sa commande, alinea.com indique au Client la date de disponibilité pour le retrait de cette commande (retrait en magasins Alinea ou dans un relais) ou la date de livraison au domicile du Client. La date de disponibilité de la commande est confirmée par e-mail dès son expédition. Pour une commande livrée à domicile avec prise de rendez-vous, la date de livraison est confirmée lors du contact par le prestataire de livraison dans les 4 jours suivant la remise du produit au transporteur (livraison du lundi au samedi, selon les disponibilités du transporteur et les zones de livraison.)

Alinea.com informe par e-mail le Client de toutes modifications de mise à disposition de sa commande. Conformément aux dispositions du Code de la consommation, en cas de manquement d'alinea.com à son obligation de livraison à la date indiquée, ou, à défaut, au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat, le Client peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, alinea.com d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, celle-ci ne s'est pas exécutée dans ce délai.

Les délais de livraison indiqués s'entendent hors week-ends et jours fériés durant les jours ouvrables. Le délai de livraison court à partir du lendemain de la date de commande dans le cas d'un règlement par carte bancaire, sous réserve d'acceptation de celui-ci.

5.3 - Responsabilité

La responsabilité d'alinea.com ne pourra pas être engagée en cas de retard ou d'erreur de livraison dû à une mauvaise saisie de son adresse par le Client lors de la passation de sa commande. Toute réexpédition de la commande sera facturée et prise en charge par le Client. Pour la livraison de canapés, armoires, livings, sommiers ou tout autre matériel volumineux pouvant nécessiter un transport spécifique compte tenu de leur encombrement, le Client devra disposer d'une adresse de livraison facilement accessible. A défaut d'accès par un ascenseur, les articles ne pourront pas être livrés au-delà du 5ème étage. Dans le cas où le transporteur ne pourrait y accéder, alinea.com ne pourra être tenue responsable des mauvaises conditions d'accès pouvant entraîner un retard ou une impossibilité de livraison. Certains colis expédiés par les services de la Poste ou de transporteurs sont remis à leur destinataire contre signature. La responsabilité d'alinea.com ne pourra pas être engagée en cas de signature du bordereau de livraison par une autre personne que le destinataire indiqué sur le bon de transport. Toute réclamation effectuée par le destinataire du colis sans signature de ce dernier lors de la livraison du colis sera refusée par alinea.com .

5.4 – Transport & réserves par le Client à réception des marchandises livrées

Sauf convention contraire, alinea.com choisit librement le transporteur. Les risques liés au transport des marchandises sont supportés par alinea.com sous réserve que le Client ait vérifié les marchandises lors de leur réception, en présence du transporteur, et ait signifié par écrit sur le bon de transport, si besoin était, les réserves précises observées et ce même en cas d'expédition franco de port. A ce titre, il est rappelé que la mention « sous réserve de déballage » est juridiquement sans effet et sera refusée. Dans le cas où le colis serait trop abîmé, le Client doit le refuser. Dans le cas d'une perte de colis lors du transport, les délais d'enquête peuvent varier selon les transporteurs et

prendre de une à quatre semaines. Le Client doit notifier sur le bon de livraison du transporteur et à alinea.com via la rubrique « mon compte » toutes réserves précises sur le ou les colis livré(s) (colis manquant par rapport au bon de livraison ou bon de commande, colis endommagé ou déjà ouvert, produits cassés et/ou manquants...) dans les trois (3) jours suivant la réception du colis. Passé ce délai, toute demande sera rejetée par alinea.com, sauf si le transporteur ne justifie pas avoir laissé la possibilité au Client de vérifier effectivement le bon état des objets livrés. Dans ce dernier cas, le délai pour émettre des réserves sera porté à dix (10) jours suivant la réception du colis. Lors de la réception du colis, le Client doit donc veiller à effectuer un contrôle visuel précis du colis reçu et de la marchandise avant de signer le bordereau du livreur. Si le colis n'est pas dans un état parfait, le Client doit ajouter des réserves sur le bordereau du livreur précisant les dommages constatés, avant signature. Aucune réclamation ne pourra être déclarée au transporteur si le Client n'a pas émis de réserves. Le Client doit refuser la livraison si la marchandise est abîmée, manquante ou si le colis a été ouvert ou reconditionné (sauf passage en douane). Pour les envois Colissimo, si après la réception du colis, le Client découvre qu'un produit a été endommagé durant son transport, il doit IMPERATIVEMENT aller faire constater le problème à son bureau de poste dans les 48 heures ouvrées suivant la signature du bordereau de réception. A la suite de cette constatation, un document officiel lui sera remis par le bureau de poste (il devra comporter le n° Colissimo). En cas d'anomalie, le Client doit confirmer cette anomalie à alinea.com le jour même ou au plus tard un jour ouvrable après réception de sa commande en déclarant cette anomalie via la rubrique « mon compte » sur le site www.alinea.com. Afin de l'aider dans ces démarches, le Client peut contacter alinea.com via son compte client accessible depuis la page d'accueil du Site. La marchandise acceptée sans réserves détaillées par le destinataire au moment de la livraison et/ou à défaut de réclamation via la rubrique « mon compte » du site www.alinea.com, dans les trois (3) jours de la date de réception des marchandises par le Client, est réputée arrivée en bon état et dans son intégralité (nombre de colis, de produits, identité par rapport à la commande, etc.). Aucune réclamation ne pourra dans ce cas être prise en charge par alinea.com et la responsabilité d'alinea.com ne pourra pas être engagée. Pour toute question ou difficulté que le Client pourrait rencontrer, il peut se connecter via son compte client accessible depuis la page d'accueil du site www.alinea.com. En cas de produit endommagé, alinea.com s'engage à effectuer la reprise du produit dans un délai de trente (30) jours et à livrer un nouveau produit à ses frais. En l'absence de reprise du produit dans l'hypothèse où le Client souhaiterait le conserver, alinea.com facturera celui-ci. La reprise du produit permet en effet à alinea.com d'apprécier la défectuosité ou la non-conformité de celui-ci pour pouvoir traiter la réclamation du Client dans les meilleures conditions et pouvoir également gérer en pleine connaissance de cause tout éventuel litige qui opposerait alinea.com à son fournisseur.

5.5 - Retard de livraison

En cas de retard de livraison, le Client peut vérifier directement en ligne à partir de son compte client l'état de sa commande avant de contacter le Service Clients. Si sa commande est expédiée, un numéro de suivi de colis sera communiqué au Client pour lui permettre de suivre l'acheminement de sa commande via le site internet du transporteur. Dans le cas où le Client n'aurait pas connaissance du numéro d'expédition de sa commande, il peut contacter alinea.com via la rubrique contact du Site, pour connaître les délais d'acheminement de son colis. Le Client est invité à signaler à alinea.com tout retard d'une semaine par rapport au délai de livraison indiqué afin de permettre à alinea.com de démarrer une enquête auprès du transporteur (les délais d'enquête pouvant varier de une à quatre semaines). Si pendant le délai de l'enquête, le produit est retrouvé, il sera réacheminé immédiatement.

au domicile du Client. Si en revanche, le produit n'est pas retrouvé à l'issue du délai d'enquête, le transporteur considère le colis comme perdu et alinea.com renverra, à ses frais, au Client un produit de remplacement ou procédera au remboursement du produit si celui-ci n'est plus disponible. Le Client peut également se reporter aux dispositions légales auxquelles il est fait référence dans l'article 5.2 ci-avant.

Article 6 – « Cliquez & Emportez »

En utilisant l'option « Cliquez & Emportez », le Client peut acheter le produit en ligne sur alinea.com et opter pour une livraison gratuite dans le magasin Alinea de son choix. Cette option ne permet pas de réserver un produit en magasin et de venir le récupérer à l'issue ou dans les heures qui suivent, car le stock du magasin n'est pas prévu à cet effet. Les délais de livraison indiqués ne pourront pas être écourtés. Après retrait de la commande au magasin, le magasin restera l'interlocuteur principal du Client pour toute réclamation ultérieure ou problématique de service après-vente.

Le Client est informé par SMS ou par courriel de la mise à disposition du produit commandé lui permettant de se rendre en magasin pour retirer sa commande. Les produits sont réputés livrés lors de la mise à disposition au magasin. Le Client s'engage à les retirer dans un délai de sept (7) jours à compter de cette mise à disposition. A l'expiration de ce délai, alinea.com pourra en disposer sans avis préalable et facturera un forfait de 10% du prix du ou des produit(s) afin de couvrir les frais de préparation de la commande.

Article 7 – Réclamations – Service après-vente

7.1 - Réclamations

Pour toute réclamation, le Client est invité à contacter les services d'alinea.com en se connectant à son compte client accessible depuis le site www.alinea.com ou par téléphone au numéro mentionné à l'article 1 ci-dessus (appel non surtaxé). Pour toute réclamation suite à un achat en magasin ou un achat « Cliquez et Emportez », le Client doit en revanche se rapprocher directement de son magasin Alinea.

7.2 - Service après-vente

Tout matériel constaté en panne / cassé / détérioré (sans mauvais usage ou faute du Client lui-même) durant la période de garantie devra être signalé à alinea.com via la rubrique « mon compte ». Les demandes de SAV s'effectuent exclusivement via le service après-vente accessible à partir du compte client ou par téléphone au numéro mentionné à l'article 1 ci-dessus (appel non surtaxé). Dans le cas où le matériel envoyé par le Client en SAV ne serait pas en panne / cassé / détérioré, le matériel sera renvoyé au Client et des frais d'expédition lui seront facturés, de même (si le Client veut récupérer son produit) s'il s'avère que la défectuosité constatée provient en réalité d'un mauvais usage ou d'une faute commise par le Client.

Pour tout retour de la marchandise au service après-vente, le produit devra être accompagné d'une copie de la facture. Tout produit en panne / cassé / détérioré (sans mauvais usage ou faute du Client)

doit par ailleurs être retourné dans son emballage d'origine ou à défaut emballé correctement afin d'éviter tout endommagement du produit. A défaut, alinea.com se réserve le droit de refacturer au Client la réparation du produit endommagé et décline toute responsabilité dans le cas où le matériel serait endommagé durant le transport.

Le Client est invité avant tout retour à bien tester son produit. alinea.com se réserve le droit de refuser le retour si la procédure n'est pas respectée ou si les colis ne sont pas en parfait état lors de leur réception par son SAV (emballage insuffisant). Tous les accessoires, visserie, notices... doivent être retournés sauf demande explicite de nos services.

Tout produit retourné pour panne qui s'avère après test en bon état de fonctionnement ou endommagé par le Client lui sera retourné à ses frais en contre-remboursement ou en port dû, majoré d'une base forfaitaire de 15 euros pour couvrir les frais logistiques et techniques engagés par Alinea.com.

Article 8 – Disponibilité

La disponibilité des articles vendus sur le site www.alinea.com est indiquée sur les fiches d'information de chaque article. Ces délais s'entendent en jours ouvrables. Les articles sont vendus dans la limite des stocks disponibles et ceux non stockés sont vendus sous réserve de disponibilité et en tenant compte des délais d'approvisionnement applicables chez les fournisseurs d'alinea.com.

Article 9 – Installation

alinea.com n'effectue pas l'installation des produits vendus sur son Site sauf indication contraire mentionnée sur la fiche du produit. La responsabilité d'alinea.com ne pourra pas être engagée lorsque l'installation et/ou le montage du produit commandé ont été réalisés par le Client ou par un tiers. Le Client devra se conformer à la notice d'utilisation et d'installation du produit afin que la garantie du produit soit applicable. Toute détérioration du produit lors de son installation et/ou lors du montage par le Client ou par un tiers ne pourra être prise en charge par alinea.com qui dégage toute responsabilité en cas de dommages causés ou de non-conformité de l'installation par rapport aux indications et prescriptions de montage du fabricant. Il appartient exclusivement au Client, s'il s'estime insuffisamment compétent pour installer le matériel, de se faire assister d'un conseil ou d'un professionnel.

Article 10 – Transfert de propriété – Transfert des risques

Le transfert de propriété des articles achetés sur alinea.com au profit du Client ne sera réalisé qu'après le règlement intégral de toutes les sommes dues et ce quelle que soit la date de livraison des articles chez le Client. Conformément à la loi 80-335 du 12 mai 1980 et à la loi 85-89 du 25 Janvier 1985, les marchandises livrées resteront la propriété d'alinea.com jusqu'au règlement intégral du prix même si celles-ci ne sont plus en possession du Client (ex : hypothèse dans laquelle le Client aurait transféré ces marchandises à un tiers sans en être juridiquement propriétaire). Le transfert de propriété et l'exécution des présentes CGV s'appliquent uniquement au Client à l'origine de la commande. Durant la période s'écoulant de la livraison au Client jusqu'au transfert de propriété effectif des marchandises, les risques de perte, vol ou destruction seront à la charge du Client. Conformément à la réglementation en vigueur, tout risque de perte, de vol ou d'endommagement des

biens est en effet transféré au Client au moment où ce dernier (ou un tiers désigné par lui), autre que le transporteur proposé par alineacom.com, prend physiquement possession de ces biens. L'inexécution par le Client de ses obligations de paiement confère à alineacom.com le droit d'exiger la restitution immédiate des marchandises livrées aux frais et aux risques du Client.

Article 11 – Droit de rétractation

Le Client dispose du droit de se rétracter de son (ses) achat(s) sans donner de motif dans un délai de vingt et un (21) jours. Le délai de rétractation expire 21 jours après le jour où le Client ou un tiers désigné par lui (autre que le transporteur auquel fait appel alineacom.com) prend physiquement possession du bien ou du dernier bien (en cas de commande composée de plusieurs biens). Ne peuvent toutefois faire l'objet d'un droit de rétractation selon l'article L. 221-28 du Code de la Consommation :

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

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de rétractation de son achat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par courrier postal à Alinéa Service Clients 2290 route de Gémenos BP 1442 13785 AUBAGNE Cedex ou par téléphone au 0969.323.551 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou par mail à : [retractation\(at\)alineacom.com](mailto:retractation(at)alineacom.com). Le Client peut aussi utiliser le modèle de **formulaire de rétractation Alinéa** mis à sa disposition sur le site alineacom.com. Le Client peut également remplir et transmettre toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur le site internet www.alineacom.com. Si le Client utilise cette option, alineacom.com lui enverra 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 suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation mentionné au présent article (21 jours). En cas de rétractation, alineacom.com remboursera le Client de tous les paiements reçus de sa part pour sa commande, y compris les frais de livraison initiaux, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où alineacom.com aura été informé de la décision de rétractation du Client. Le Client est informé que le remboursement des frais liés à la livraison initiale sera réalisé au prorata du poids des articles retournés. Ainsi, si le Client retourne la totalité des biens composant sa commande, il sera remboursé de la totalité de ses frais de livraison initiaux (à l'exception toutefois des frais supplémentaires découlant du fait que le Client ait pu choisir, le cas échéant, un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par alineacom.com). Le Client qui décide de renvoyer son produit par voie postale (colissimo, TNT, DHL, etc.) ou via le transporteur de son choix prendra en revanche à sa charge tous les frais de retour liés au renvoi de son produit. En cas d'exercice du droit de rétractation, le Client supporte donc l'intégralité des coûts de renvoi de son produit. Les frais 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.).

alinea.com procédera au remboursement des sommes dues au Client en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale (ex : 50% par CB et 50% en remboursement sur la cagnotte éventuellement attachée à sa carte de fidélité ...).

Si lors de sa commande, le Client a bénéficié d'un avantage promotionnel, il sera remboursé au prix qu'il a réellement payé ou qui aurait dû être payé s'il ne répond plus aux conditions pour en bénéficier. De même, en cas d'exercice du droit de rétractation sur un produit ayant bénéficié d'un avantage fidélité qui aurait pu être crédité sur le compte du Client, les avantages octroyés seront immédiatement débités dudit compte de fidélité.

En tout état de cause, le remboursement opéré par alinea.com n'occasionnera pas de frais pour le Client (autres que les frais de retour de son produit selon les précisions apportées ci-dessus ainsi que le surplus éventuel des frais de livraison initiale si le Client avait choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par alinea). alinea.com peut par ailleurs différer ce remboursement jusqu'à la réception du bien ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le produit du Client doit être restitué dans son emballage d'origine ou dans un emballage garantissant une protection équivalente du produit. Les articles retournés ouverts, incomplets, abîmés, endommagés ou dans un état de saleté tel qu'ils ne peuvent être revendus car ils ont été dépréciés seront retournés au Client à ses frais. Le Client est donc en droit d'essayer ou de tester le produit commandé avant exercice de son droit de rétractation et sa responsabilité ne sera engagée qu'en cas de dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Le Client doit renvoyer ou rendre le bien dans son emballage d'origine avec tous les accessoires, à ses frais directs, à alinea.com :

- soit dans l'un des 27 magasins exploités en propre par la société ALINEA (la liste de ces magasins est disponible sur simple demande auprès du Service Clients joignable au numéro Cristal mentionné l'article 1er des présentes) ;
- soit par voie postale (Colissimo, TNT, DHL...)** ;
- soit par le transporteur de son choix** ;

**A l'adresse suivante : PLATEFORME LOGISTIQUE ALINEA - rue Charles Lejeune 60440 Nanteuil le Haudoin

Le Client est invité à se rapprocher du Service Client d'alinea.com sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard vingt et un (21) jours après qu'il a communiqué sa 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 son droit de rétractation. Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie le bien avant l'expiration de ce délai de vingt et un (21) jours.

Si le Client décide de retourner le produit après la fin du délai de rétractation, le produit sera détruit 48 Heures après sa réception et aucun remboursement ne sera effectué.

➤ [formulaire de rétractation](#)

Article 12 – Responsabilité d'Alinéa.com – Garantie

Les produits fournis par Alinéa.com bénéficient conformément aux dispositions légales :

1°) De la garantie légale de conformité :

« Garantie légale de conformité » (extraits du Code de la consommation)

- Article L. 217-4 : « *Le vendeur livre 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 L.217-12 : « *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien* ».

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

2°) De la garantie des défauts de la chose vendue(extraits du Code civil) :

∞ Art. 1641. « *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* ».

∞ Art. 1648 - alinéa 1er. « *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* ».

3°) De la garantie commerciale délivrée par le fabricant, en fonction des produits et marques concernés. Toute garantie commerciale est toutefois exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du bien, d'accident ou de force majeure. La garantie commerciale est limitée à la réparation, au remplacement ou au remboursement des produits en panne, abîmés ou cassés. En cas de mise en œuvre de la

garantie commerciale concernant les offres permettant de tester le matelas pendant un certain temps, la garantie commerciale offerte au Client prendra la forme d'un remboursement par bon d'achat.

La responsabilité d'alinea.com ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au Client de vérifier. Le Client est seul responsable du choix des produits, de leur conservation et de leur utilisation. alinea.com ne sera pas considérée comme responsable ni défailante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure telle que définie par la loi et habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Article 13 – Mobilier et Produits électriques et électroniques en fin de vie/usagés-

Les équipements électriques et électroniques en fin de vie, obsolètes ou qui ne fonctionnent plus, ainsi que le mobilier, ne doivent pas être jetés à la poubelle ni dans les bacs de tri sélectif des communes, et ce, en application d'une réglementation applicable à l'ensemble des pays européens. Cette réglementation a pour objectif notamment de limiter le gaspillage des matières premières et de protéger l'environnement et la santé humaine en évitant la dispersion dans la nature de substances contenues dans certains appareils.

Pour les petits équipements électriques et électroniques, le Client a le choix entre :

- soit ramener l'équipement usagé dans l'un des magasins sous enseigne ALINEA où des bornes de collecte sont mises à disposition des Clients ;
- soit se rendre sur le site www.eco-systemes.fr où il lui sera proposé une liste de points de collecte.

Article 14 - Données à caractère personnel-

Dans le cadre de la création d'un « compte client » et de la passation d'une commande sur le Site, alinea.com, en tant que responsable de traitement, est amenée à collecter et traiter certaines données à caractère personnel (ci-après les « Données Personnelles ») du Client conformément à la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et au Règlement Général (UE) 2016/679 sur la Protection des Données (RGPD).. Le traitement des Données Personnelles collectées par l'intermédiaire du Site a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

La création d'un « compte client » est nécessaire à la passation d'une commande sur le Site.

- **Type de Données Personnelles collectées** : alinea.com est amenée à collecter auprès du Client :
- pour une commande en mode invité, obligatoirement les nom, prénom, adresse email du Client, et peut demander un numéro de téléphone pour que le Client reçoive des informations sur sa commande.
- Pour une commande via son « compte client » ou en tant qu'adhérent du programme de fidélité, le Client doit préciser ses nom, prénom, civilité, adresse email, numéro de carte fidélité le cas échéant, mot de passe et pour la gestion des commandes : ses nom, prénom, civilité, adresse postale de facturation et/ou de livraison, numéro de téléphone portable, choix de livraison, informations de paiement et modalités de règlement, détail de l'achat, numéro de la transaction, historique retour des produits.

Le caractère obligatoire de la fourniture des Données Personnelles est signalé au Client lors de la collecte par un astérisque sur le formulaire. Le Client reconnaît qu'en ne fournissant pas une Donnée Personnelle mentionnée comme obligatoire, il ne pourra créer de « compte client » ou passer une commande sur le Site.

- **Finalités des traitements de Données Personnelles** : les Données Personnelles collectées sont nécessaires à la création d'un « compte client », à la réalisation d'opérations relatives à la gestion de la relation clientèle et des comptes clients (contrats de vente, traitement des commandes, livraisons et facturation), à la gestion des réclamations et du service après-vente, à la réalisation d'enquêtes de satisfaction Client, à l'élaboration et la réalisation de toute étude, analyse ou statistiques commerciales notamment en fonction des achats que le Client effectue sur le Site, pour répondre au mieux à ses besoins, à la réalisation d'opérations relatives à la prospection commerciale et à la gestion des abonnements du Client aux Newsletters.
- **Transmission** : dans le cadre de ces finalités, alinea.com peut être amenée à transmettre les Données Personnelles du Client à des sous-traitants prestataires dans le cadre des missions qui leur sont confiées et notamment à des partenaires et prestataires chargés d'effectuer la livraison des marchandises au domicile du Client ou dans les relais désignés, lorsque ces modes de livraison sont choisis par le Client. Les Données Personnelles de l'adhérent peuvent également être transmises à toutes autorités administratives ou judiciaires qui en feraient la demande.
- **Conservation des Données Personnelles** : les Données Personnelles du Client sont conservées par alinea.com pendant toute la durée de la relation contractuelle et commerciale et pendant une durée de trois ans suivant la fin de la relation commerciale pour la finalité de prospection commerciale. Les Données Personnelles nécessaires au respect d'une obligation légale ou contractuelle d'alinea.com sont conservées et/ou archivées conformément aux dispositions en vigueur (notamment mais non exclusivement celles prévues par le Code de commerce, le Code civil ou le Code de la consommation).
- **Sécurité** : alinea.com utilise des mesures de sécurités techniques et organisationnelles, pour assurer la sécurité des Données Personnelles, notamment contre la perte, l'altération ou tout mauvais usage.
- **Droits du Client sur les Données Personnelles le concernant** : dans le cadre de la collecte et du traitement des Données Personnelles par alinea.com, le Client dispose :
 - d'un droit d'accès qui permet au Client d'obtenir la communication des Données Personnelles le concernant ;
 - d'un droit de rectification qui permet au Client, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer des Données Personnelles qui seraient inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dépourvues de base légale ;
 - d'un droit d'opposition qui peut s'exercer à tout moment pour des motifs légitimes, sauf en matière de prospection commerciale où il peut être exercé avec effet immédiat ;
 - d'un droit de définir des directives relatives au sort des Données Personnelles après sa mort.

- La liste exhaustive des droits sur vos données personnelles est disponible sur www.cnil.fr/fr/respecter-les-droits-des-personnes

Pour exercer ces droits, le Client peut adresser un courrier postal à l'adresse suivante :

alinea.com - Données personnelles

ALINEA - Service Client

Route de Gémenos - BP 1442

13785 AUBAGNE Cedex

ou par email à l'adresse : donnees-personnelles(at)alineia.com, en indiquant ses nom, prénom, email et adresse postale. Conformément à la réglementation en vigueur, la demande du Client doit être signée et accompagnée d'un titre d'identité portant sa signature et préciser l'adresse à laquelle doit lui parvenir la réponse sauf si sa demande est émise depuis son compte en ligne. Une réponse lui sera adressée dans un délai de un (1) mois suivant la réception de sa demande. En cas de demande complexe, ce délai peut atteindre deux mois.

Toute réclamation sur la législation applicable en matière de protection des données peut être portée devant la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) : www.cnil.fr

Le Client peut se référer à la politique de confidentialité d'ALINEA pour obtenir plus d'information.

Article 15 - Propriété intellectuelle-

Le contenu du site www.alinea.com est la propriété d'alineia.com et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon. En outre, alineia.com ou tout autre prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc. réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture de produits ou services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc. sans l'autorisation expresse, écrite et préalable d'alineia.com ou du prestataire concerné, qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Article 16 – Droit applicable – Langue-

Le contrat de vente conclu entre le Client et alineia.com est soumis au droit français. Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français fera foi en cas de litige. L'application de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises est expressément écartée. alineia.com archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil. Les registres informatisés d'alineia.com seront considérés par les Parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre elles, sauf preuve contraire. Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement auprès de l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées au sein des présentes CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 17 – Médiation-

Conformément aux dispositions légales, le Client peut gratuitement recourir au service de médiation MEDYCIS, par voie électronique : www.medicys.fr ou par voie postale : MEDYCIS – Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice – 73, Boulevard de Clichy, 75000 PARIS – pour toutes les réclamations, déjà déposées par écrit auprès du service clientèle d'alineia.com, depuis

moins d'un an et non satisfaites. Le Client est invité à produire copie de sa facture ou de son bon de commande pour faciliter son identification et le traitement efficace et rapide de sa commande. Il est notamment rappelé que le Client est celui dont le nom figure sur ce bon de commande ou cette facture.

Au niveau européen, le Client est invité à se rendre sur **la plateforme de règlement en ligne des litiges** : qui propose également la possibilité de recourir gratuitement aux services de médiation « MEDYCIS » cité au paragraphe précédent.

Article 18 – Litiges-

A défaut d'un tel choix de médiation par le Client (article 17), celui-ci peut également saisir les juridictions compétentes.

Article 19 – Acceptation des présentes CGV par le Client-

Le fait pour le Client de commander sur le site www.alinea.com emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à alinea.com.