

# Conditions générales de vente internet

Version n°2 en vigueur au 12 octobre 2017 - [voir la version n°1 des conditions générales d'utilisation](#)

## ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclu sur le site [www.alinea.fr](http://www.alinea.fr) entre le vendeur - la Société ALINEA, Société Anonyme à Conseil d'Administration au capital de 10.562.780 € ayant son siège social situé 64 boulevard de Cambrai, 59100 ROUBAIX, immatriculée au RCS de Lille Métropole B 345 197 552, n° TVA intracommunautaire FR07 345 197 552, et son siège administratif à AUBAGNE (13785), 2290 route de Gémenos, BP 1442 – (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.fr](http://www.alinea.fr) (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 rubrique « mon compte »

ou

· au  (N° Cristal, prix d'un appel local depuis un téléphone fixe) du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 10 à 18h, 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. Alinéa.fr 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'Alinéa.fr pour obtenir les renseignements complémentaires sur les produits présentés via la page contact du Site.

### 2.1 – IDENTIFICATION

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

- une adresse mail valide

- un mot de passe d'au moins six caractères alphanumériques.

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.fr](http://www.alinea.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. Alinéa.fr 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 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 limitation des fraudes, Alinéa.fr se réserve le droit pour accepter la vente de demander au Client de justifier de son identité et 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. Alinéa.fr 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 Alinéa.fr via la rubrique « mon compte/contactez-nous ». Pour toute commande annulée, Alinéa.fr 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.fr](http://www.alinea.fr). 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. Alinéa.fr 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 et leur traitement/expédition/transport/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 (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.fr](http://www.alinea.fr) 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'Alinéa.fr. 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, Alinéa.fr 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. Alinéa.fr 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 Alinéa.fr 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 ». Il a la possibilité de la télécharger et/ou de l'imprimer.

## **ARTICLE 4 – CONDITIONS DE PAIEMENT**

### **4.1 – GÉNÉRALITÉS**

Alinéa.fr 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 Alinéa.fr des sommes dues. Alinéa.fr 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). Alinéa.fr 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'Alinéa.fr : 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, Alinéa.fr 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.

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

## **4.3 - PAIEMENT EN TROIS FOIS PAR CARTE BANCAIRE**

Alinéa.fr 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**

Alinéa.fr 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 Alinéa.fr 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 Alinéa.fr. En cas de recours à la voie contentieuse, Alinéa.fr 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 Alinéa.fr sont uniquement livrables à l'adresse de livraison indiquée par le Client en France métropolitaine, Corse et Monaco. Certains produits peuvent aussi être expédiés en Belgique et au Luxembourg sous réserve d'être éligibles au mode de livraison Colissimo. Alinéa.fr 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 Alinéa.fr, 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 Alinéa.fr suite à un non-enlèvement du colis (livraison en relais ou Colissimo) ou suite à un problème d'accessibilité, Alinéa.fr 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 Alinéa.fr, Alinéa.fr 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 Alinéa.fr au transporteur des produits commandés. Les produits seront livrés avec un Bon de Livraison non valorisé (la facture est disponible sur le site [www.alinea.fr](http://www.alinea.fr)).

Le Client a le choix entre différents modes de livraison :

- Le retrait en relais pour des colis inférieurs à 130 kilogrammes
- La livraison Colissimo pour des colis inférieurs à 30 kilogrammes
- La livraison express (via TNT) pour des colis inférieurs à 30 kilogrammes
- La livraison éco à domicile pour des colis inférieurs à 70 kilogrammes
- La livraison spécialisée pour des colis supérieurs à 70 kilogrammes ou pour des colis volumineux. La livraison est effectuée par deux livreurs. 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, Alinéa.fr indique au Client la date de disponibilité pour le retrait de cette commande (retrait en magasins Alinéa 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.) Alinéa.fr 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'Alinéa.fr 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, Alinéa.fr 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'Alinéa.fr 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, Alinéa.fr 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'Alinéa.fr 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 Alinéa.fr.

### **5.4 – TRANSPORT & RÉSERVES PAR LE CLIENT À RÉCEPTION DES MARCHANDISES LIVRÉES**

Sauf convention contraire, Alinéa.fr choisit librement le transporteur. Les risques liés au transport des marchandises sont supportés par Alinéa.fr 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 Alinéa.fr 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 Alinéa.fr, 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 Alinéa.fr 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.fr](http://www.alinea.fr). Afin de l'aider dans ces démarches, le Client peut contacter Alinéa.fr 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.fr](http://www.alinea.fr), 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 Alinéa.fr et la responsabilité d'Alinéa.fr 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.fr](http://www.alinea.fr). En cas de produit endommagé, Alinéa.fr 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, Alinéa.fr facturera celui-ci. La reprise du produit permet en effet à Alinéa.fr 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 Alinéa.fr 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 Alinéa.fr via la rubrique contact du Site, pour connaître les délais d'acheminement de son colis. Le Client est invité à signaler à Alinéa.fr tout retard d'une semaine par rapport au délai de livraison indiqué afin de permettre à Alinéa.fr de démarrer une enquête auprès du transporteur (les délais d'enquête peuvent 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 Alinéa.fr 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 Alinéa.fr et opter pour une livraison gratuite dans le magasin Alinéa 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, Alinéa.fr 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'Alinéa.fr en se connectant à son compte client accessible depuis le site [www.alinea.fr](http://www.alinea.fr) 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 Alinéa.

### **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 Alinéa.fr 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, Alinéa.fr 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. Alinéa.fr 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.fr.

## **ARTICLE 8 – DISPONIBILITÉ**

La disponibilité des articles vendus sur le site [www.alinea.fr](http://www.alinea.fr) 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'Alinéa.fr.

## **ARTICLE 9 – INSTALLATION**



Alinéa.fr n'effectue pas l'installation des produits vendus sur son Site sauf indication contraire mentionnée sur la fiche du produit. La responsabilité d'Alinéa.fr 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 Alinéa.fr 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 Alinéa.fr 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'Alinéa.fr 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 Alinéa.fr, prend physiquement possession de ces biens. L'inexécution par le Client de ses obligations de paiement confère à Alinéa.fr 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 Alinéa.fr) 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 perdrait son droit de rétractation après exécution du contrat ;
- les biens fabriqués spécialement ou personnalisés à la demande du consommateur (ex : 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@alinea.fr](mailto:retractation@alinea.fr). Le Client peut aussi utiliser le modèle de **formulaire de rétractation Alinéa** mis à sa disposition sur le Site. Le

Client peut également remplir et transmettre toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur le site internet [www.alinea.fr](http://www.alinea.fr). Si le Client utilise cette option, Alinéa.fr 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, Alinéa.fr remboursera le Client de tous les paiements reçus de sa part pour sa commande, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client ait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par Alinéa.fr), sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où Alinéa.fr aura été informé de la décision de rétractation du Client de sa commande. Alinéa.fr procédera au remboursement 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 attachée à sa carte de fidélité ...). En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Alinéa.fr peut différer le 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 Client doit renvoyer ou rendre le bien dans son emballage d'origine avec tous les accessoires, à ses frais directs, à Alinéa.fr :

- 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 : Alinéa chez ID Logistics France - 62117 Brebières - ZI Parc des Béliers ou chez ID Logistics France ZI Clesud-Bat G9, Rue Olivier de Kersauson, 13450 Grans. Le Client est invité à se rapprocher du Service Client pour connaître l'entrepôt concerné, celui-ci étant aussi précisé dans le mail de réception de la mise en œuvre du droit de rétractation, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard vingt et un (21) jours après que le Client ait communiqué sa décision 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. 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. Exemple : canapé, lit, ...). La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien. 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.

>>>Téléchargez le formulaire de rétractation en .pdf

## **ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ D'ALINÉA.FR – GARANTIE**

Les produits fournis par Alinéa.fr 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 ». • Article L.217-5 : « Le bien est conforme au contrat : 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 « 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. Les produits vendus sur le Site sont conformes à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité d'Alinéa.fr 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. Alinéa.fr ne sera pas considérée comme responsable ni défaillante 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 « Alinéa » où des bornes de collecte sont mises à disposition des Clients ;
- soit se rendre sur le site [www.eco-systemes.fr](http://www.eco-systemes.fr) où il lui sera proposé une liste de points de collecte.

## **ARTICLE 14 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS**

En application de la loi 78-17 « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires notamment au traitement de sa commande et à l'établissement des factures. Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet d'Alinéa.fr a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL. Utilisation et transmission de vos données personnelles :

Le traitement automatisé des données personnelles du Client a pour finalité le traitement de sa commande, de ses abonnements à nos Newsletters et plus généralement la gestion de la relation clientèle. Les données personnelles du Client nous permettent de réaliser toute étude ou analyse correspondante, notamment en fonction des achats que le Client effectue sur notre site internet, pour répondre au mieux à ses besoins et peuvent également être transmises à nos partenaires et aux 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.

Droit d'accès, de modification, d'opposition :  
Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant en écrivant à l'adresse suivante : ALINEA – Service e-commerce – BP 1442 – 13785 AUBAGNE Cedex, 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. Une réponse lui sera adressée dans un délai de deux (2) mois suivant la réception de sa demande.

## **ARTICLE 15 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le contenu du site [www.alinea.fr](http://www.alinea.fr) est la propriété d'Alinéa.fr 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, Alinéa.fr 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'Alinéa.fr 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 Alinéa.fr 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 ferait foi en cas de litige. L'application de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises est expressément écartée. Alinéa.fr 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'Alinéa.fr 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](http://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'Alinéa.fr, 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.

## **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.fr](http://www.alinea.fr) 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 Alinéa.fr.