

Conditions générales de vente internet

Version du 31.10.2014

Erratum : nos précédentes Conditions générales de vente en ligne contenait une clause attributive de compétence aux juridictions de Marseille. Nous vous précisons que celle-ci n'avait pas lieu d'être, et qu'il n'y a donc pas lieu d'appliquer cette clause.

Article 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par la Société ALINEA sis Route de Gemenos – BP 1442-13785 AUBAGNE, auprès d'acheteurs non professionnels, désirant acquérir les produits proposés à la vente par le Vendeur sur son site alinea.fr.

Ces conditions 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.

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur ce site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par la Société ALINEA constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

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 pour un problème de stock défectueux entraînera le remboursement du produit.

Les modifications de ces Conditions Générales de Vente 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 la commande par l'acheteur vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Les fabricants peuvent changer sans préavis la composition technique des références produits. Alinea.fr est à tout moment en droit de réactualiser, d'améliorer ses fiches ou de retirer de la vente ses produits. Il vous appartient, si vous ne vous estimez pas suffisamment compétent, de vous faire assister par un conseiller. Vous avez la possibilité de contacter

alinea.fr pour obtenir les renseignements complémentaires sur les produits présentés via la page contact de notre site.

Pour toute question relative à un achat en ligne, le service client d'alinea.fr peut être joint :

- via la rubrique « [mon compte](#) »



- au 0,15 € TTC / MN
-
- au 0969 323 551 (N° Cristal, prix d'un appel local depuis un téléphone fixe) de 9h à 18h du lundi au vendredi, hors jours fériés.
-

Article 2 - Commande

Il appartient à l'acheteur de sélectionner les produits qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

2.1 – Identification

Lors de la première commande par Internet, tout nouveau client doit créer un « compte client » :

- une adresse mail valide
- un mot de passe d'au moins six caractères alphanumériques

Lors de chaque validation de commande, vous serez dirigé vers notre interface de paiement via une connexion sécurisée rappelant le contenu de votre commande. Votre 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 Conditions Générales de Vente ne nécessite pas de signature manuscrite, dans la mesure où le client commande en ligne les produits et services qui y sont présentés.

Le « 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.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.

2.2 – Validation de la commande

Toute commande validée par le Client entraîne l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente sans possibilité de recours sauf cas de rupture de stock ou de l'application du droit de rétractation.

Chaque commande fera l'objet d'une confirmation par email dans lequel sera récapitulé l'ensemble de la commande.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après validation du paiement.

Pour des raisons de limitation de fraudes, alinea.fr se réserve le droit pour accepter la vente de vous demander de justifier votre identité et lieu de domicile et le moyen de paiement utilisé. Dans ce cas, le traitement de votre commande s'effectuera à compter de la réception de ces documents.

Alinea.fr se réserve le droit d'annuler votre commande à défaut de réception de ces justificatifs ou réception de justificatifs jugés non conformes.

Selon l'article L121-20-2 du code de la consommation, toute commande de produits réalisés sur mesure (canapés à composer...) et à la demande du client ne pourra faire l'objet d'une annulation auprès d'alinea.fr.

2.3 – Annulation de la commande

Toute demande d'annulation de la commande devra être adressée à alinea.fr via la rubrique « [mon compte/contactez-nous](#) »

Le remboursement de la commande se fera dans les conditions indiquées dans l'article 6.5 des présentes conditions générales de vente.

Toute résiliation par le client d'une commande ou d'un contrat, en dehors des clauses prévues à cet effet, donne lieu à dommages et intérêts.

Article 3 - Tarifs

3.1 – Généralités

Les produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site, lors de la validation de la commande par le Vendeur et sont exprimés en Euros.

Seuls les tarifs affichés sur le site alinea.fr font foi.

Les prix ne prennent pas en considération les frais d'acheminement et de préparation des marchandises chez le client qui seront indiqués et facturés en complément lors du rappel et de la validation de la commande. Excepté les produits signalés comme "fabriqué à la commande " & "livraison gratuite à domicile".

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiqué sur le site du Vendeur. Ils ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui seront indiqués et facturés en complément lors du rappel et de la validation de la commande. Excepté les produits signalés comme "fabriqué à la commande " & "livraison gratuite à domicile".

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 vendus sur le site alinea.fr.

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 de l'acheteur (canapés, cuisines, bureaux...), les sommes versées ne pourront être qualifiées d'avances ou d'acomptes. De plus, elles ne pourront être productives d'intérêts au sens de l'article L.131-1 du Code de la Consommation.

3.3 - Codes promotionnels et bons d'achat

Les codes promotionnels sont uniquement applicables sur le montant total toutes taxes comprises hors frais de préparation et d'expédition et ne sont pas cumulables. Ainsi, 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 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' alinea.fr. En cas d'oubli de votre part, nous ne pourrions pas annuler la commande ni la renouveler pour tenir compte de cette promotion si la commande a déjà été traitée. 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 ce dernier (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 et par conséquent, n'aurait pas bénéficié de la réduction accordée par ce code promotionnel, alinea.fr ne pourra en aucun cas par la suite annuler la commande du client ou 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.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 bon d'achat sera supprimé de la commande et alinea.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

Le Vendeur ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des produits commandés par l'Acheteur si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Les paiements effectués par l'Acheteur ne seront pas considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Vendeur.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par l'Acheteur au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux de 10% du montant TTC du prix d'acquisition figurant sur ladite facture, seront acquises automatiquement et de plein droit au Vendeur, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable et entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par l'Acheteur, sans préjudice de toute autre action que le Vendeur serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre de l'Acheteur.

En outre, le Vendeur se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours effectuées par l'Acheteur.

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 ou les financements (liste non limitative, voir conditions indiquées sur les fiches produit). Alinea.fr se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis. Les produits sont toujours facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande. 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 : VISA, EuroCard/MasterCard.

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.fr se réserve le droit de demander une photocopie de la carte d'identité de l'acheteur pour tout paiement par carte bancaire.

- Par financement avec un établissement financier partenaire de alinea.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, 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, à 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 conséquent, les sociétés devront s'orienter vers le règlement par Carte bancaire.

4.3 - Paiement en trois fois par Carte Bancaire

Alinea.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, laquelle emporte adhésion aux présentes conditions générales de vente.

En cas de remboursement ou d'annulation totale de commande avec un paiement Oney en 3 fois par carte bancaire dans les 30 jours calendaires à compter de la validation de la commande, Alinéa rembourse le premier tiers prélevé lors de la validation de la commande et la société Oney procédera à l'annulation du financement.

Si la demande d'annulation ou de remboursement intervient 30 jours calendaires après la validation de la commande, l'opération de financement en trois fois ne peut plus être annulée. Les sommes restant à percevoir seront encaissées aux dates indiquées au client lors de la validation de la commande et alinea.fr s'engage dans ce cas, à rembourser la totalité de la commande au client.

4.4 - Non règlement

Alinea.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 l'acheteur, 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 où 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'exclue 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, l'acheteur restera redevable à alinea.fr du montant de sa commande sauf en cas d'une annulation par lettre recommandée selon les conditions indiquées à l'article 2.3 des présentes. La signature électronique constituée par la procédure de « double-clic » lors de la passation de la commande et de son enregistrement a valeur manuscrite entre les parties. Toute résiliation par le client d'une commande ou d'un contrat, en dehors des clauses prévues à cet effet, donne lieu à dommages et intérêts.

Des frais de recouvrement de créance pourront être facturés à l'acheteur par alinea.fr. En cas de recours par la voie contentieuse, alinea.fr est en droit de réclamer à l'acheteur le remboursement des frais de toute sorte liés à la poursuite.

En cas de défaut de paiement, huit jours après une mise en demeure restée sans effet, alinea.com se réserve jusqu'au parfait paiement un droit de pleine propriété sur le matériel vendu, pourra en reprendre possession sur simple ordonnance de référé rendue par la

juridiction compétente. Cette reprise n'exclura pas que, d'autres procédures judiciaires soient exercées par alinea.fr.

L'acheteur ne peut jamais, au motif d'une réclamation formulée par lui, retenir la totalité ou une partie des sommes dues par lui, ni opérer une quelconque compensation.

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, Belgique et Luxembourg. Les expéditions en Belgique et au Luxembourg sont soumises aux règles d'éligibilité du mode de livraison colissimo.

Alinea.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 de l'Acheteur concernant les conditions d'emballage ou de transport des produits commandés, dûment acceptées par écrit par le Vendeur, les coûts y liés feront d'une facturation spécifique complémentaire.

Dans le cas où le colis de l'acheteur serait retourné à alinea.fr suite à un non enlèvement du colis placé en souffrance durant la période légale (livraison en point relais ou colissimo) ou suite à un problème d'accessibilité (cf article 5.3), alinea.fr sera en droit de facturer au client les frais de réexpédition 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 alinea.fr, alinea.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.

Pour les articles encombrants signalés sur le site, la livraison sera effectuée par 2 livreurs. Il appartient au client de vérifier que les dimensions des colis s'adaptent aux contraintes propres à leur domicile (ascenseurs, escaliers étroits...). A défaut, les frais d'expédition et de retours des produits concernés sont à l'entière charge du client.

La livraison est effectuée soit par remise directe à l'acheteur contre signature, soit par avis de mise à disposition. 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 des produits commandés par le Vendeur au transporteur.

Les produits seront livrés avec un Bon de Livraison non valorisé (la facture est disponible sur alinea.fr).

5.2 – Délais de Livraison

Les délais indiqués sur le site sont des délais moyens habituels pour des produits en stock correspondant aux délais de traitement et d'acheminement de la commande. Ces délais ne constituent pas un délai de rigueur et la responsabilité de alinea.fr ne pourra être engagée en cas de retard de livraison ou de rupture de stock chez le fournisseur.

Le Vendeur s'engage à faire le nécessaire pour livrer les produits commandés par l'Acheteur dans les délais ci-dessus précisés. Toutefois ces délais sont communiqués à titre indicatif et un dépassement éventuel ne pourra donner lieu à aucun dommage et intérêts, retenue ou annulation de la commande par l'Acheteur.

En cas de demande particulière de l'Acheteur concernant les conditions d'emballage ou de transport des produits commandés, dûment acceptées par écrit par le Vendeur, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par écrit par l'Acheteur.

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 de alinea.fr ne pourra être engagée en cas de retard ou d'erreur de livraison dus à une mauvaise saisie de l'adresse par le client lors de la passation de la commande. Toute réexpédition de la commande sera facturée et prise en charge par le client. Tout retard de livraison du fait de perturbations attribuables aux sociétés de transport ne pourra engager la responsabilité de alinea.fr.

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 être livrés au delà du 5ème étage. Dans le cas où le transporteur ne pourrait y accéder, alinea.fr ne pourra être tenu responsable des mauvaises conditions d'accès pouvant entraîner retard ou impossibilité de livraison.

Certains colis expédiés par les services de la Poste ou de transporteurs sont remis à son destinataire contre signature. La responsabilité de alinea.fr ne pourra 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.fr.

5.4 – Conditions

Le client doit notifier sur le bon de livraison du transporteur et à alinea.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 3 jours suivant la réception du colis. La mention « sous réserve de déballage » sera refusée.

Passé ce délai, toute demande sera rejetée par alinea.fr.

5.5 – Transport

Les risques liés au transport sont supportés par le vendeur, sous la condition que l'acheteur 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. Sauf convention contraire, le vendeur choisit librement le transporteur. Dans le cas où le colis serait trop abîmé, l'acheteur 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.

Lors de la réception de votre colis, veuillez à effectuer un contrôle visuel avant de signer le bordereau du livreur. Si le colis n'est pas dans un état parfait, vous devrez ajouter des réserves sur le bordereau du livreur précisant les dommages constatés, avant signature. Aucune réclamation ne pourra être déclarée au transporteur si vous n'avez pas émis de réserves. Vous devez 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, vous découvrez qu'un produit a été endommagé durant son transport, vous devez IMPERATIVEMENT aller faire constater le problème à votre bureau de poste dans les 48 heures ouvrées suivant la signature du bordereau de réception. A la suite de cette constatation, un document officiel vous sera remis par le bureau de poste (il devra comporter le n° Colissimo).

En cas d'anomalie, nous vous demandons de bien vouloir nous confirmer cette anomalie le jour même ou au plus tard un jour ouvrable après réception de votre commande, en la déclarant via la rubrique « [mon compte](#) » sur le site alinea.fr.

En cas d'avarie, vous devez émettre des réserves écrites précises et détaillées sur le bulletin de livraison du transporteur en présence de celui-ci ou de ses employés. Afin de vous aider dans ces démarches, nous vous invitons à nous contacter via votre compte client accessible depuis la page d'accueil de notre 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 alinea.fr, dans les 3 jours, 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 être prise en charge par alinea.fr et la responsabilité d'alinea.fr ne saurait être engagée. Pour toute question ou difficulté que vous pourriez rencontrer, nous vous invitons à nous contacter via votre compte client accessible depuis la page d'accueil de notre site.

5.6 - Conditions particulières de la « Livraison GRATUITE à domicile »

5.6.1 - Modalités de livraison

La livraison est effectuée au lieu désigné par le client sur lors du processus de commande. Le client s'engage à indiquer clairement lors de sa commande les difficultés auxquelles le transporteur pourrait être confronté lors de l'acheminement des produits.

Le client est responsable de l'accessibilité du produit jusqu'à l'intérieur de son domicile. En cas d'impossibilité d'effectuer la livraison par l'ascenseur ou l'escalier, le client sera responsable de la mise en place de moyens complémentaires pour effectuer la livraison dans de bonnes conditions. Le transporteur pourra proposer l'intervention d'une nacelle ou d'un élévateur que le client devra accepter ou à défaut proposer une solution équivalente, à sa charge.

En cas de renseignements erronés, empêchant la livraison de la commande, ni Alinéa ni le transporteur ne pourront être tenus pour responsable de la non livraison de la marchandise. Si le mobilier ne peut pas être livré, les frais de transports (aller et retour) restent à la charge du client.

5.6.2 - Créneau de livraison

Le transporteur prendra rendez-vous avec le client afin de trouver la meilleure date de livraison possible. L'acheteur devra être présent dans le créneau horaire convenu. Le jour de la livraison, le client sera re-contacté par le transporteur par téléphone ou SMS afin de confirmer l'heure de rendez-vous. Le cas échéant le client sera avisé en temps utile par le transporteur si des circonstances exceptionnelles empêchent la livraison.

5.6.3 - La prestation de livraison

La prestation de livraison comprend :

- Prise de rendez-vous
- Livraison avec 2 personnes
- Maxi 5 étages
- Petit véhicule 20m3
- Déballage des meubles
- Dépôt des meubles dans la pièce souhaitée par le client (sous réserve d'accessibilité)
- Installation Vitrines : partie haute sur partie basse, mise en place des portes coulissantes et étagères.
- Récupération des emballages.

Une fois la prestation terminée, le transporteur fait émarger le bon de livraison par le client avec les mentions suivantes : « Etat de l'emballage » « Etat des produits après déballage ou et installation ».

5.6.4 - Contrôle des marchandises

Le client doit recompter les colis et bien vérifier l'état des meubles après installation.

La mention « sous réserve de ... » n'ayant aucune valeur juridique, le client doit prendre le temps d'inscrire le nombre de colis reçus et toutes les mentions nécessaires.

Toute réserve émise sur le bon de livraison devra être confirmée par courrier recommandé dans les 72h. Si un meuble est endommagé lors de la livraison, le meuble en question sera repris par le transporteur et un échange sera livré au client.

En cas d'absence de réserve, la marchandise reçue est réputée conforme et aucun recours ultérieur ne sera envisageable.

5.6.5 - Client absent

En cas d'absence lors du 1er passage, le livreur laissera un message au client. La marchandise sera retournée au dépôt du transporteur. Une seconde livraison, facturée, sera proposée au client.

5.2.6 - Annulation de la commande

Le client ne souhaite plus recevoir le produit suite à une première livraison ou tentative de livraison, ou le produit ne peut lui être livré pour des raisons d'inaccessibilité ; dans tous ces cas, Alinéa procédera au remboursement du/des meuble/s mais les frais de transport engagés restent à la charge du client.

Article 6 – « Cliquez & Emportez »

En utilisant l'option « Cliquez & Emportez », le client peut acheter le produit en ligne sur alineaf.com et opter pour un retrait gratuit dans le magasin Alinéa de son choix.

Article 7 – Réclamations – Service après vente

7.1 – Généralités

Une politique de retour des marchandises commandées est mise en place sur le site alineaf.com. Ainsi, tout client souhaitant retourner du matériel commandé sur le site alineaf.com devra se conformer à cette politique et respecter les procédures de retour.

[Alinea.fr](http://alineaf.com) doit avoir préalablement été informé de tout retour avant chaque renvoi de marchandise pour être accepté. La demande de retour s'effectue grâce au N° de commande sur le site alineaf.com à la rubrique « [Mon compte](#) » accessible à partir de la page d'accueil ou par téléphone au 0 825 001 001 (0,15€/mn) du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 (hors jours fériés). L'Acquéreur peut renvoyer ses articles dans un délai maximum de quinze jours à compter de la réception de sa commande à l'adresse suivante :

ALINEA Chez ID LOGISTIQUE
Parc des Béliers
62117 BREBIERES

Les produits sont renvoyés à la charge et aux risques et périls du client. Il lui est conseillé de déclarer la valeur de la marchandise et de souscrire une assurance transport.

Tout dépôt de colis effectué par le client dans les locaux d'alinea.fr sera refusé. L'acheteur devra suivre la procédure de retour ou SAV mentionnée dans les articles de nos conditions générales de vente.

7.2 - Réclamations

Pour toute réclamation, nous vous invitons à contacter nos services en vous connectant sur notre site et en vous rendant sur votre [compte client](#). Toutes les réclamations relatives à un défaut des marchandises livrées, à une inexactitude dans les quantités ou à leur référence erronée par rapport à l'offre acceptée ou à la confirmation de la commande par alinea.fr, doivent être formulées à alinea.fr par mail via la rubrique « [mon compte](#) ».

7.3 - Nécessité de l'emballage d'origine

Suite à rétractation de la commande du client, tout produit défectueux doit être retourné dans son emballage d'origine (lequel permet seul d'assurer le transport du produit dans de bonnes conditions), comporter l'ensemble du produit et de ses accessoires. Tout produit incomplet, abîmé, endommagé et/ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni repris, ni échangé, ni remboursé sauf accord du site alinea.fr. L'expéditeur doit donc veiller à l'emballage et au conditionnement du matériel qu'il envoie. En particulier, le destinataire pourra réexpédier les marchandises sur une autre destination que la destination initiale avec le même emballage, aux risques pour l'expéditeur d'être tenu pour responsable des avaries survenues au cours de ce transport ultérieur.

7.4 - Remboursement

Durant la période légale de 15 (quinze) jours francs, les produits retournés à alinea.fr seront contrôlés et remboursés dans un délai de quatre semaines après acceptation du matériel retourné (voir article 4.3 des présentes conditions générales de vente).

Les frais de retours restent à la charge du client et ne seront pas remboursés par alinea.fr. Alinea.fr se réserve le droit de refuser tout colis endommagé ou dont les emballages d'origine auraient été détériorés, spoliés ou perdus. Les frais d'expédition du colis ne seront pas remboursés au client, seul le produit commandé figurant sur le bon de commande sera remboursé par alinea.fr.

Alinea.fr pourra, en cas de retour du matériel après la période légale de 30 jours, facturer à l'acheteur des frais de reconditionnement du produit ainsi que le coût de remplacement des produits détériorés.

Tout remboursement à la charge d'alinea.fr de matériel neuf retourné pendant le délai légal de 30 jours sera effectué par crédit de la carte bancaire utilisée lors de la commande soit sous forme de bon d'achat à valoir uniquement sur le site alinea.fr. Ce bon d'achat ne pourra être remboursé contre sa valeur en numéraire. Dans tous les cas, alinea.fr communiquera lors de l'attribution de ce bon d'achat par message électronique, la durée de validité et la valeur du bon.

7.5 - Produits non-conformes ou erreur de livraison

En cas d'erreur de livraison ou de non-conformité par rapport aux informations figurant sur le bon de commande, le client doit en informer alinea.fr par mail via la rubrique « mon compte » dans les sept jours ouvrés suivant la réception du colis. Passé ce délai, toute réclamation formulée ne pourra être acceptée. Tout produit retourné sans avis préalable du service après vente Alinéa et après son accord ne sera pas recevable ni pris en compte.

Les réclamations doivent être adressées par mail via la rubrique « [mon compte](#) » sur le site alinea.fr et doivent comporter :

- les références du produit,
- les motifs de la réclamation.

Les démarches détaillées de retour de produits non-conformes ou en erreur de livraison seront transmises au Client par le service après vente Alinéa.fr.

Alinea.fr prendra en charge le retour du colis dès réception de la réclamation de non-conformité du produit. Le remboursement des frais sera valable uniquement pour les articles faisant l'objet d'une demande de retour. Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté. Alinéa peut être amené à demander des éléments complémentaires de type photos ou autres documents afin de prendre sa décision sur le retour.

Faute de respect de la procédure exposée ci-dessus et de la politique de retour (voir article 6) et des délais indiqués, l'acheteur ne pourra formuler aucune réclamation pour non conformité ou vice apparent des produits livrés, les produits étant alors réputés et exempts de tout vice apparent.

7.6 - Retard de livraison

En cas de retard de livraison, nous vous conseillons de vérifier directement en ligne à partir de votre compte client l'état de votre commande avant de nous contacter, sur le site du transporteur grâce au numéro d'expédition. Dans le cas où vous n'auriez pas connaissance du numéro d'expédition, nous vous prions bien vouloir nous contacter via la rubrique contact,

pour connaître les délais d'acheminement de votre colis. Nous vous invitons à nous signaler tout retard d'une semaine par rapport au délai de livraison moyen constaté afin de nous permettre de démarrer une enquête auprès du transporteur (les délais d'enquête peuvent varier de une à trois semaines). Si pendant le délai de l'enquête, le produit est retrouvé, il sera ré-acheminé immédiatement à votre domicile. Si en revanche, le produit n'est pas retrouvé à l'issue du délai d'enquête, le transporteur considère le colis comme perdu, et nous vous renverrons un produit de remplacement, à nos frais ou procéderons au remboursement si le produit n'est plus disponible.

7.7 - Service après-vente

Tout matériel constaté défectueux durant la période de garantie devra être signalé à alineaf.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.

Dans le cas où le matériel envoyé par le client en SAV ne serait pas défectueux, le matériel serait envoyé au client et des frais d'expédition seront facturés.

7.8 – Retour du Matériel en SAV

Le produit devra être accompagné d'une copie de la facture.

Conformément à l'article 5.4, tout produit défectueux doit être retourné dans son emballage d'origine.

Alinea.fr décline toute responsabilité dans le cas où le matériel serait endommagé pendant le transport. 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 vous sera retourné à vos 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 alineaf.fr.

Nous vous invitons donc avant tout retour à bien tester votre produit.

Alinea.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 notre SAV (spoliation, emballage insuffisant).

Article 8 – Disponibilité

La disponibilité des articles vendus sur le site alinea.fr est indiquée sur les fiches d'information de chaque article. Ces délais s'entendent jours ouvrables. Les délais de disponibilité des articles sont mentionnés à titre indicatif et concernent uniquement les commandes passés le jour même et payées par Carte Bancaire.

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 chez les fournisseurs de alinea.fr.

Article 9 – Installation

[Alinea.fr](http://alinea.fr) n'effectue pas l'installation des produits vendus sur son site sauf indication contraire mentionnée sur la fiche du produit. La responsabilité de alinea.fr ne pourra 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 le montage par le client ou un tiers ne pourront être pris en charge par alinea.fr qui se dégage de toutes responsabilités en cas de dommages causés ou non-conformité de l'installation par rapport aux indications et prescriptions de montage du fabricant.

Il appartient exclusivement à l'acheteur, s'il ne s'estime pas suffisamment 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.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 12/05/80 et de la loi 85-89 du 25 Janvier 1985, les marchandises livrées resteront notre propriété jusqu'au règlement intégral du prix même si celles-ci ne sont plus en possession de l'acheteur. Le transfert de propriété et l'exécution des présentes conditions générales de vente s'appliquent uniquement au client à l'origine de la commande.

Durant la période s'écoulant de la livraison au transfert de propriété, les risques de perte, vol ou destruction sont à la charge de l'acheteur.

L'inexécution par l'acheteur de ses obligations de paiement confère au vendeur le droit d'exiger la restitution immédiate des marchandises livrées aux frais et aux risques de l'acheteur.

Article 11 – Droit de rétractation

L'Acheteur dispose, conformément aux dispositions de l'article L121-20 du Code de la Consommation, d'un délai de rétractation de 7 jours ouvrables à compter de la livraison des produits pour retourner ceux-ci au Vendeur à fin d'échange ou de remboursement, à condition que les produits soient retournés dans les 2.jours ouvrables. Passé ce délai, toute réclamation sera nulle.

L'Acquéreur devra signaler son intention de rétraction par écrit sous 14 jours après réception de sa commande et disposera de 14 jours pour retourner le produit à alineaf.com selon la procédure et à l'adresse pré-citée à l'article 7.

Les articles endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Les produits doivent être retournés à alineaf.com dans un état neuf et propre à la revente, dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice, câblage, fixations...), dûment scellés, et accompagnés de la facture correspondant à l'achat. Tout article endommagé, présentant des traces d'usure, d'installation ou d'utilisation, ayant été en contact avec des produits chimiques dangereux, incomplet ou dont l'emballage d'origine est détérioré ne sera ni repris, ni remboursé et ni échangé.

De même, si le produit comporte une feuille de garantie ou tout autre document à compléter, celui-ci ne devra pas être rempli afin que l'acheteur puisse exercer son droit de rétractation.

Les frais de livraison et de retour seront à la charge exclusive de l'Acheteur.

Toute demande d'annulation de commande devra être adressée à alineaf.com par l'intermédiaire de la rubrique « [mon compte](#) » du site.

Toute demande d'annulation de commande effectuée par courrier simple ou téléphone ne sera pas traitée et prise en compte par alineaf.com.

Selon l'article L121-20-2 du Code de la Consommation, les canapés à composer, étant des produits réalisés sur mesure et à la demande du client, le droit de rétractation ne peut être exercé et aucun retour ne sera accepté par alineaf.com. [Alineaf.com](http://alineaf.com) ne pourra en aucun cas être tenu responsable de mesures erronées fournies par le client qui engendreraient une non-conformité avec les mesures requises pour le canapé du client.

Afin d'éviter toutes pertes, vols ou litiges, il est conseillé que les colis soient retournés à alineaf.com en colissimo recommandé ou bien par un transporteur et couverts par une

assurance. Les conditionnements d'origine doivent être soigneusement protégés afin d'éviter toute détérioration en étant emballés et calés dans des cartons robustes et adéquats.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 15 jours à compter de la réception, par le Vendeur, des articles retournés par l'Acheteur.

Article 12 – Responsabilité du Vendeur – Garantie

Les produits fournis par le Vendeur bénéficient, conformément aux dispositions légales :

- de la garantie légale de conformité,
- de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation,
- de la garantie constructeur, en fonction des produits et marques concernés.

Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part de l'Acheteur, comme en cas d'usure normale du bien, d'accident ou de force majeure et la garantie du Vendeur est limitée au remplacement ou au remboursement des produits non conformes ou affectés d'un vice.

Les produits vendus sur le site Internet sont conformes à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité du vendeur ne saurait être engagée en cas de non respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient à l'Acheteur de vérifier.

Les photographies et illustrations accompagnant les produits sur le site Internet n'ont pas la valeur contractuelle et ne sauraient donc engager la responsabilité du Vendeur.

L'Acheteur est seul responsable du choix des produits, de leur conservation et de leur utilisation.

Le vendeur ne sera pas considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Article 13 - Informatiques 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 à l'Acheteur sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site du Vendeur a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

Utilisation et transmission de vos données personnelles

Le traitement automatisé de vos données personnelles a pour finalité le traitement de votre commande, de vos abonnements à nos Newsletters, et plus généralement la gestion de la relation clientèle. Vos données personnelles nous permettent de réaliser toute étude ou analyse correspondante, notamment en fonction des achats que vous effectuez sur notre site, pour répondre au mieux à vos besoins.

Droit d'accès, de modification, d'opposition

L'Acheteur 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 les concernant en écrivant à l'adresser suivante : Alinéa – service e-commerce – BP 1442 – 13785 AUBAGNE Cedex, en indiquant vos nom, prénom, email et adresse. Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et accompagnée d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera adressée dans un délai de deux mois suivant la réception de la demande.

Article 13 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site est la propriété du Vendeur 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, le 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 des services du Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Article 14 – Droit applicable – Langue

De convention expresse entre les parties, le présent contrat est régi et 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.

Le présent contrat est régi par la loi française. L'application de la Convention de Vienne sur l'attribution internationale de marchandises est expressément écartée.

Alinea.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'aligna.fr seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties, sauf preuve contraire. La signature électronique constituée par la procédure de "double-clic" lors de la passation de la commande et de son enregistrement a valeur manuscrite entre les parties. La loi française est applicable sans pour autant écarter l'application des droits législatifs impératifs accordés aux consommateurs ou d'une loi impérative plus protectrice par le juge étranger saisi par un consommateur du pays correspondant.

Tous différends relatifs à la formation, l'exécution et la cessation des obligations contractuelles entre les parties ne pouvant donner lieu à un règlement à l'amiable seront soumis aux tribunaux français. En cas de litige avec des professionnels et/ou commerçants, celui-ci sera soumis à la juridiction du Tribunal de Commerce de Marseille dans le ressort duquel se trouve le siège d'aligna.fr, quels que soient les conditions de vente et le mode de paiement accepté, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité des défendeurs, aligna.fr se réservant le droit de saisir le Tribunal territorialement compétent dont relève le siège de l'acheteur. Il est rappelé que les présentes dispositions ne privent pas les clients habitant hors de France des règles prévues dans les conventions internationales qui leur sont applicables.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales de vente 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 conditions générales de vente ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 15 – Litiges

Conformément à l'article L.133-4 du Code de la Consommation, en cas de contestation, le client peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

A défaut d'un tel choix, le client peut également saisir les juridictions compétentes.

Article 16 – Acceptation de l’Acheteur

Le fait pour une personne physique ou morale, de commander sur le site Internet du Vendeur emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions générales de Vente, ce qui est expressément reconnu par l’Acheteur, qui renonce, notamment à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au vendeur.