

## Article 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues sur le site [www.alinea.com](http://www.alinea.com) entre le vendeur - la Société NEOMARCHE, Société par Actions Simplifiées au capital de 43.315.000 € ayant son siège social situé 565, avenue du Prado – 13008 Marseille, immatriculée au RCS de Marseille 844 494203, n° TVA intracommunautaire FR 52 844 494 203 – (ci-après « ALINEA » ou « Le Vendeur ») et les acheteurs consommateurs non professionnels (ci-après « Le Client »). Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après, les « CGV ») s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation. Elles sont accessibles à tout moment sur le site Internet [www.alinea.com](http://www.alinea.com) (ci-après, le « Site ») et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Le Client a la possibilité d'imprimer les présentes CGV ou de les enregistrer au format PDF en cliquant ici.

ALINEA est enregistrée au registre national des metteurs sur le marché d'éléments d'ameublements sous le numéro FR 0142099-0001. Ce numéro garantit qu'ALINEA, en adhérant à ECO-MOBILIER, est en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent en application de l'article L. 541-10-6 du Code de l'environnement.

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

Pour toute question relative à un achat en ligne, le Service Clients du Site peut être joint :

- via la page « contact »



- ou par téléphone au du lundi au samedi 9h 19h

## Article 2 - Commande

Il appartient au Client de sélectionner les produits qu'il désire commander selon les modalités précisées ci-dessous. Les offres de produits s'entendent toutefois dans la limite des stocks disponibles. Les indications sur la disponibilité des produits sont fournies au moment de la passation de la commande et deviennent définitives lors de la confirmation de commande. L'indisponibilité d'un produit, notamment pour un problème de stock défectueux, entraînera le remboursement du produit. Les fabricants peuvent changer sans préavis la composition technique des références produits. [alinea.com](http://alinea.com) est à tout moment en droit de réactualiser, d'améliorer ses fiches ou de retirer de la vente ses produits. Il appartient au Client, s'il s'estime insuffisamment compétent, de se faire assister par un conseiller. Le Client a ainsi la possibilité de contacter le Service Clients d'[alinea.com](http://alinea.com) via la page contact du Site pour obtenir les renseignements complémentaires souhaités sur les produits présentés.

### 2.1 – Identification

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

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

Le Client peut aussi se connecter via Facebook Connect ou via Google Connect.

Le Client atteste être une personne physique majeure non-commerçante agissant pour ses besoins personnels. Il reconnaît avoir la pleine capacité à s'engager au titre des présentes CGV lorsqu'il effectue des transactions sur le site [www.alinea.com](http://www.alinea.com). Lors de chaque validation de commande, le Client sera dirigé vers notre interface de paiement via une connexion sécurisée rappelant le contenu de sa commande. Sa commande ne sera définitivement enregistrée qu'après renseignement des différentes informations et validation finale. Le Client reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes CGV ne nécessite pas de signature manuscrite dans la mesure où il commande en ligne les produits et services qui y sont présentés. Le fait pour le Client

de cocher la case : « J'ai lu et j'accepte les Conditions générales de vente » signifie qu'il a pris connaissance et a accepté les présentes CGV et son « double clic » associé à la procédure d'authentification, de non-répudiation et de l'intégrité des messages constituent une signature électronique. Cette signature électronique a valeur de signature manuscrite entre les Parties. La prise en compte de la commande est confirmée par l'envoi d'un email à l'adresse indiquée lors de la création du « compte client ». Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations au plus tard au moment de la livraison. alinea.com se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, en cas de commandes de quantités risquant de provoquer une rupture de stocks de produits ou en cas de fraude.

## **2.2 – Validation de la commande**

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

## **2.3 – Annulation de la commande**

Toute demande d'annulation de la commande, avant réception de celle-ci par le Client, doit être adressée à alinea.com via la page "contact/ envoyer un e-mail" avec le motif : « je souhaite annuler ma commande ». Pour toute commande annulée, alinea.com se réserve le droit de facturer les frais de livraison dès le départ de la commande de l'entrepôt. Le Client est informé du départ de sa commande par email. Toute commande d'un produit personnalisé ou fabriqué sur mesure (ex : canapé à composer ; bureau spécifique ; etc.) ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une annulation dès lors qu'elle aura été expressément validée par le Client. Cette précision est également apportée au Client avant validation expresse de sa commande.

# **Article 3 - Tarifs**

## **3.1 – Généralités**

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

## **3.2 – Commandes spéciales**

En cas de commandes spéciales sur devis ou en cas de vente de produits dont la fabrication est entreprise sur commande spéciale du Client (ex : canapés, bureaux, etc. fabriqués sur mesure ou personnalisés...), les sommes versées par le Client seront qualifiées d'avances ou d'acomptes et non d'arrhes, alinea.com se réservant le droit de réclamer tout éventuel solde dû dans le cadre de cette commande spécialement voulue par le Client.

## **3.3 - Codes promotionnels et bons d'achat**

Les codes promotionnels sont uniquement applicables sur le montant total toutes taxes comprises du produit, hors frais de préparation et d'expédition, et ne sont pas cumulables. Un seul code promotionnel sera accepté par commande. Les codes promotionnels ou bons d'achat ne pourront être échangés contre leur valeur monétaire. Les bons d'achat sont personnels et non cessibles. Ils ne pourront être utilisés qu'une seule fois par le Client lors de la validation de sa commande. La date de

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

### **3.4 - Facture**

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

### **3.5 - Remboursement**

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

## **Article 4 – Conditions de paiement**

### **4.1 – Généralités**

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

### **4.2 – Modalités de paiement**

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

- Par carte bancaire nationale et internationale : CB, VISA, EuroCard/MasterCard, American express en complétant les champs prévus à cet effet (numéro de carte, date d'expiration, 3 derniers chiffres du pictogramme au dos) lors du paiement sécurisé (SSL). alinea.com se réserve le droit de demander une photocopie de la carte d'identité du Client pour tout paiement par carte bancaire.
- Par financement avec un établissement financier partenaire d'alinea.com : le Client devra fournir les informations nécessaires à l'établissement d'un dossier de financement en complétant le formulaire prévu à cet effet et disponible lors de la sélection du moyen de paiement. A réception des informations du Client, alinea.com effectuera une demande d'accord préalable de financement auprès de son partenaire. En cas de refus de la part de l'organisme financier partenaire, le refus sera notifié au Client par email. Dans ce cas, le Client pourra sélectionner un autre moyen de paiement. A défaut, sa commande sera automatiquement annulée. En cas d'accord préalable du partenaire financier, un dossier complet sera expédié au Client et devra être retourné dûment complété et accompagné des pièces justificatives indiquées à l'adresse donnée par l'établissement financier. Les offres de

règlement en plusieurs fois sans frais par l'intermédiaire de nos partenaires financiers sont uniquement réservées aux particuliers.

- Par carte cadeau alinea : l'enseigne ALINEA propose à ses clients l'achat d'une carte cadeau sur un support physique en magasin ou l'achat d'une e-carte cadeau digitale reçu par email. Cette carte peut ensuite être utilisée dans un magasin ALINEA ou sur le site internet [www.alinea.com](http://www.alinea.com). Le montant chargé sur cette carte est librement choisi par le Client avec un minimum de 10€ et dans la limite de 150€ maximum par carte. La carte a une durée de validité d'un an à compter de sa date d'achat. La carte est non nominative, utilisable en une ou plusieurs fois jusqu'à épuisement du crédit chargé dans la limite de sa date de validité. Pour toute utilisation comme moyen de paiement sur le site internet [www.alinea.com](http://www.alinea.com), le Client devra renseigner le code d'identification de sa carte. Ce règlement peut être complété par un autre moyen de paiement si le solde de la carte est insuffisant. Le Client peut obtenir auprès d'un magasin ALINEA la date de validité de sa carte et son solde ou consulter le solde de la e-carte sur [www.alinea.com](http://www.alinea.com). La carte cadeau ALINEA ne peut pas faire l'objet d'un échange, d'un remplacement, d'un remboursement et/ou d'un rendu de monnaie, quel que soit le motif de la demande (y compris en cas de perte, de vol ou de dépassement de sa date de validité). En cas de perte ou de vol, le Client devra se rapprocher du magasin ALINEA où l'achat a été effectué pour en permettre le blocage. Les cartes cadeaux ALINEA ne peuvent pas être réglées au moyen d'une carte cadeau ALINEA ou au moyen d'un bon d'achat. Conformément au Code monétaire et financier, les cartes cadeaux sont émises dans le cadre de l'exemption d'agrément d'établissement de monnaie électronique pour la fourniture de moyens de paiement utilisés au sein d'un réseau limité d'accepteurs.

Pour toute demande de dédouanement, le Client est invité à se rapprocher du Service Client d'[alinea.com](http://alinea.com) avec les documents nécessaires.

#### **4.3 - Paiement de votre commande en 3 fois sans frais ou 4 fois par CB à partir de 150€ d'achats jusqu'à 3000€ avec Oney Bank**

Notre partenaire Oney Bank vous propose une solution de financement dénommée 3x 4x Oney, qui permet de payer vos achats de 150€ à 3000€ en 3 fois sans frais ou de 200€ à 3000€ en 4 fois avec votre carte bancaire

##### **Conditions :**

Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

**Modalités de souscription :** après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 3x 4x Oney par carte bancaire ». Vous êtes alors redirigé vers la page internet 3x 4x Oney de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider. Vous saisissez vos informations personnelles ou, si vous disposez d'un compte 3x 4x Oney, vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre compte 3x 4x Oney. Vous prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. Vous notifiez ensuite votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante. Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank. Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3x 4x Oney. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

### **Fonctionnement :**

Le paiement en 3 fois sans frais ou 4 fois par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante :

• Le paiement en 3 fois à partir de 150€ d'achat et jusqu'à 3000€ :

- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de votre commande correspondant à un tiers de la commande ;
- deux mensualités, correspondant chacune à un tiers de la commande, prélevées à 30 et 60 jours après.

Exemple : Pour un achat de 150€, apport de 50€ puis 2 mensualités de 50€. Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

• Le paiement en 4 fois à partir de 200€ d'achat et jusqu'à 3000€ :

- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de votre commande ;
- trois mensualités, correspondant chacune à un quart de la commande, prélevées à 30, 60 et 90 jours après, lesquelles comprennent des frais correspondants à 2,2 % dans la limite de 30€ maximum.

Exemple : Pour un achat de 400€, apport de 108,80€ puis 3 mensualités de 100€. Crédit sur 3 mois au TAEG fixe de 19,31%. Coût du financement : 8,80€ dans la limite de 30€ maximum.

Conditions particulières pour les offres promotionnelles ponctuelles : pour le paiement en 4 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande. Exemple pour un achat de 400€, apport de 100€, suivi de 3 mensualités de 100€. Crédit d'une durée de 3 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

Oney Bank - SA au capital de 51 286 585 € - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - [www.oney.fr](http://www.oney.fr)

### **4.4 - Non règlement**

alinea.com se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison, quels que soient leur nature et niveau d'exécution en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par le Client ou en cas d'incident de paiement. Des pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt légal majoré de deux points sont applicables de plein droit aux montants impayés à l'issue de la date de facturation ou dès notification du rejet de paiement bancaire pour tout autre moyen de paiement, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire et sans que cette clause n'exclut des dommages et intérêts complémentaires. Les pénalités seront exigibles dès le 1er jour suivant la date de règlement figurant sur cette facture. La livraison de toute nouvelle commande pourra être suspendue en cas de retard de paiement d'une précédente commande et ce nonobstant les dispositions des présentes. Pour les commandes devant être réglées par financement, la non-réception de la somme due n'entraînera pas l'annulation de la commande, sauf accord entre les Parties. Par conséquent, le Client restera redevable à alinea.com du montant de sa commande sauf en cas d'annulation selon les conditions indiquées à l'article 2.3 ou à l'article 12 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 alinea.com. En cas de recours à la voie contentieuse, alinea.com est en droit de réclamer au Client le remboursement des frais de toute sorte liés à la poursuite.

### **4.5 - Enregistrement des moyens de paiement sur le site alinea.com**

Si le Client le souhaite, il peut enregistrer ses moyens de paiements sur le site [www.alinea.com](http://www.alinea.com) en rentrant son numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et son cryptogramme. Les données seront conservées sur le site alinea.com par le prestataire PAYZEN jusqu'au retrait de son consentement.

## **Article 5 - La e-carte cadeau ALINEA**

Notre enseigne propose à ses clients l'achat d'une e-carte cadeau sur le site web sur cette page <https://www.alinea.com/fr-fr/carte-cadeau>. Cette e-carte est valable uniquement sur le site internet [www.alinea.com](http://www.alinea.com). Le montant chargé sur cette e-carte est librement choisi par le Client avec un minimum de 1€ et dans la limite de 150€ maximum par carte. La e-carte a une durée de validité d'un an à compter de sa date d'achat. La carte est non nominative, utilisable en une ou plusieurs fois jusqu'à épuisement du crédit chargé dans la limite de sa date de validité. La e-carte et son code

d'identification sera envoyé par e-mail immédiatement après le paiement. Pour toute utilisation comme moyen de paiement sur le site internet [www.alinea.com](http://www.alinea.com), le client devra renseigner le code d'identification de sa e-carte. Ce règlement peut être complété par un paiement en carte bancaire si le solde de la e-carte est insuffisant. Le Client peut consulter le solde de sa e-carte à cette adresse <https://www.alinea.com/fr-fr/carte-cadeau>. La e-carte cadeau ALINEA ne peut pas faire l'objet d'un échange, d'un remplacement, d'un remboursement et/ou d'un rendu de monnaie, quel que soit le motif de la demande (y compris en cas de perte, de vol ou de dépassement de sa date de validité). En cas de perte ou de vol, le Client devra se rapprocher du service client pour en permettre le blocage.

## **Article 6 – Livraisons (délivrance des produits)**

### **6.1 – Généralités**

Les produits achetés sur [www.alinea.com](http://www.alinea.com), accompagnés de leur notice d'emploi et des instructions d'installation si nécessaire, sont uniquement livrables à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de la passation de sa commande. Cette adresse doit impérativement être située en France métropolitaine (hors îles françaises non accessibles par pont), en Corse ou à Monaco (sauf indication contraire sur la fiche produit). [alinea.com](http://www.alinea.com) ne livrera aucun produit à une boîte postale. Ces modalités de livraison s'appliquent à tous les clients du site internet [www.alinea.com](http://www.alinea.com), y compris ceux qui passeraient commande depuis un pays autre que la France, notamment les clients domiciliés dans un autre pays membre de l'Union Européenne. En cas de demande particulière du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport des produits commandés, dûment acceptées par écrit par [alinea.com](http://www.alinea.com), les coûts correspondants feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire sur devis préalablement accepté par écrit par le Client. Dans le cas où le colis du Client serait retourné à [alinea.com](http://www.alinea.com) suite à un non-enlèvement du colis (livraison en relais ou Colissimo) ou suite à un problème d'accessibilité, [alinea.com](http://www.alinea.com) sera en droit de facturer au Client les frais de réexpédition et les frais de stockage du colis sans possibilité de recours ou dommages et intérêts. En cas d'annulation de la commande par le Client suite au retour du colis non récupéré et retourné à [alinea.com](http://www.alinea.com), [alinea.com](http://www.alinea.com) sera en droit de déduire du remboursement les frais d'expédition du colis sans possibilité de recours ou dommages et intérêts. La livraison n'inclut pas l'installation et la mise en service des appareils. La livraison est effectuée soit par remise directe au Client contre signature, soit par avis de mise à disposition, soit par remise directe dans la boîte aux lettres du Client sans signature de celui-ci. En cas de livraison sur le lieu de travail du Client, le transporteur n'ayant pas accès aux bureaux, laboratoires ou entrepôts, le Client devra prendre toutes les dispositions auprès de l'accueil ou de la réception afin que la commande lui soit remise. La livraison est réputée effectuée dès la remise par [alinea.com](http://www.alinea.com) au transporteur des produits commandés. Les produits seront livrés avec un Bon de Livraison non valorisé (la facture est disponible sur le site [www.alinea.com](http://www.alinea.com)).

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

- Le retrait en point retrait ;
- Le retrait dans un magasin [alinea](http://www.alinea.com) ;
- La livraison à domicile.

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

S'il s'agit d'une livraison en point retrait ou dans l'un des magasins [alinea](http://www.alinea.com), le Client aura communication, lors de la passation de sa commande, de l'adresse où il pourra récupérer sa marchandise. S'il s'agit d'une livraison à domicile, le Client devra communiquer, lors de sa commande, une adresse valide située en France métropolitaine (hors îles françaises non accessibles par pont), en Corse ou à Monaco, cette obligation étant également valable pour tout Client qui ne serait pas domicilié en France.

### **6.2 – Délais de livraison**

Lors de la validation de sa commande, [alinea.com](http://www.alinea.com) indique au Client la date de disponibilité pour le retrait de cette commande (retrait en magasin [alinea](http://www.alinea.com) ou dans un point retrait) ou la date de livraison à l'adresse renseignée par le Client qui devra obligatoirement être située en France métropolitaine (hors

îles françaises non accessibles par pont), en Corse ou à Monaco. La date de disponibilité de la commande est confirmée par e-mail dès son expédition. Pour une commande livrée à domicile avec prise de rendez-vous, la date de livraison est confirmée lors du contact par le prestataire de livraison dans les 4 jours suivant la remise du produit au transporteur (livraison du lundi au samedi, selon les disponibilités du transporteur et les zones de livraison.)

alinea.com informe par e-mail le Client de toutes modifications de mise à disposition de sa commande. En cas de manquement d'alinea.com à son obligation de livraison à la date indiquée ou, à défaut, au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat, le Client peut résoudre le contrat, sauf cas de force majeure définie par la loi, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, alinea.com d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, celle-ci ne s'est pas exécutée dans ce délai. Sauf cas de force majeure également, le Client pourra aussi résoudre le contrat, sans mise en demeure préalable, si alinea.com refuse de mettre le produit à sa disposition sans raison valable ou s'il est évident que ce produit ne pourra pas lui être mis à disposition pour une raison identifiée ou si l'obligation de délivrance du produit n'a pas été respectée à la date prévue, alors que cette date constituait pour le Client une condition essentielle dont il est en mesure de démontrer qu'il l'avait portée à la connaissance d'alinea.com. Le remboursement des sommes dues interviendra dans un délai de 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé par le Client, si cette dénonciation correspond aux critères précités et qu'elle est justifiée.

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.

### **6.3 - Responsabilité**

La responsabilité d'alinea.com ne pourra pas être engagée en cas de retard ou d'erreur de livraison dû à une mauvaise saisie de son adresse par le Client lors de la passation de sa commande. Toute réexpédition de la commande sera facturée et prise en charge par le Client. Pour la livraison de canapés, armoires, living, 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 3ème étage inclus. Dans le cas où le transporteur ne pourrait y accéder, alinea.com ne pourra être tenue responsable des mauvaises conditions d'accès pouvant entraîner un retard ou une impossibilité de livraison. Certains colis expédiés par les services de la Poste ou de transporteurs sont remis à leur destinataire contre signature. La responsabilité d'alinea.com ne pourra pas être engagée en cas de signature du bordereau de livraison par une autre personne que le destinataire indiqué sur le bon de transport. Toute réclamation effectuée par le destinataire du colis sans signature de ce dernier lors de la livraison du colis sera refusée par alinea.com.

### **6.4 – Transport & réserves par le Client à réception des marchandises livrées**

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

Le Client doit notifier sur le bon de livraison du transporteur et à alinea.com via la rubrique « mon compte » toutes réserves précises sur le ou les colis livré(s) (colis manquant par rapport au bon de livraison ou bon de commande, colis endommagé ou déjà ouvert, produits cassés et/ou manquants...) dans les trois (3) jours suivant la réception du colis. Passé ce délai, toute demande sera rejetée par alinea.com, sauf si le transporteur ne justifie pas avoir laissé la possibilité au Client de vérifier effectivement le bon état des objets livrés. Dans ce dernier cas, le délai pour émettre des réserves sera porté à dix (10) jours suivant la réception du colis. Lors de la réception du colis, le Client doit donc veiller à effectuer un contrôle visuel précis du colis reçu et de la marchandise avant de signer le bordereau du livreur. Si le colis n'est pas dans un état parfait, le Client doit ajouter des réserves sur le

bordereau du livreur précisant les dommages constatés, avant signature. Aucune réclamation ne pourra être déclarée au transporteur si le Client n'a pas émis de réserves. Le Client doit refuser la livraison si la marchandise est abîmée, manquante ou si le colis a été ouvert ou reconditionné (sauf passage en douane). Pour les envois Colissimo, si après la réception du colis, le Client découvre qu'un produit a été endommagé durant son transport, il doit IMPERATIVEMENT aller faire constater le problème à son bureau de poste dans les 48 heures ouvrées suivant la signature du bordereau de réception. A la suite de cette constatation, un document officiel lui sera remis par le bureau de poste (il devra comporter le n° Colissimo). Pour les réceptions en point retrait Relais Colis, toute anomalie doit être signalée dans les 3 jours de la délivrance du produit auprès du Service Client d'alinea.com, accompagnée d'une ou plusieurs photographies permettant à alinea.com de constater les faits. Dans tous les cas, en cas d'anomalie, le Client doit confirmer cette anomalie à alinea.com le jour même ou au plus tard un jour ouvrable après réception de sa commande en déclarant cette anomalie via la rubrique « mon compte » sur le site [www.alinea.com](http://www.alinea.com). Afin de l'aider dans ces démarches, le Client peut contacter [alinea.com](http://www.alinea.com) via son compte client accessible depuis la page d'accueil du Site. La marchandise acceptée sans réserves détaillées par le destinataire au moment de la livraison et/ou à défaut de réclamation via la rubrique « mon compte » du site [www.alinea.com](http://www.alinea.com), dans les trois (3) jours de la date de réception des marchandises par le Client, est réputée arrivée en bon état et dans son intégralité (nombre de colis, de produits, identité par rapport à la commande, etc.). Aucune réclamation ne pourra dans ce cas être prise en charge par alinea.com et la responsabilité d'alinea.com ne pourra pas être engagée, sous réserve de l'application éventuelle de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés si les conditions de ces garanties sont remplies.

Le Client est invité à consulter le descriptif précis du produit disponible sur le Site (offre de vente et fiche produit pour obtenir plus de détails sur ses principales caractéristiques, notamment sur son coloris). [alinea.com](http://www.alinea.com) ne peut cependant garantir une similitude absolue entre les coloris qui apparaissent sur l'écran à partir duquel le Client a passé sa commande et le produit effectivement livré. Des différences de perception de coloris peuvent en effet être liées au réglage de la luminosité de l'écran consulté, à la lumière ambiante ou à l'angle de vision notamment. Aussi, [alinea.com](http://www.alinea.com) ne fera pas droit à des réclamations qui porteraient sur des différences non significatives de coloris entre le produit commandé et le produit réceptionné.

Pour toute question ou difficulté que le Client pourrait rencontrer, il peut se connecter via son compte client accessible depuis la page d'accueil du site [www.alinea.com](http://www.alinea.com). En cas de produit endommagé, [alinea.com](http://www.alinea.com) s'engage à effectuer la reprise du produit dans un délai de trente (30) jours et à livrer un nouveau produit à ses frais. En l'absence de reprise du produit dans l'hypothèse où le Client souhaiterait le conserver, [alinea.com](http://www.alinea.com) facturera celui-ci. La reprise du produit permet en effet à [alinea.com](http://www.alinea.com) d'apprécier la défectuosité ou la non-conformité de celui-ci pour pouvoir traiter la réclamation du Client dans les meilleures conditions et pouvoir également gérer en pleine connaissance de cause tout éventuel litige qui opposerait [alinea.com](http://www.alinea.com) à son fournisseur.

## **6.5 - Retard de livraison**

En cas de retard de livraison, le Client peut vérifier directement en ligne à partir de son compte client l'état de sa commande avant de contacter le Service Clients. Si sa commande est expédiée, un numéro de suivi de colis sera communiqué au Client pour lui permettre de suivre l'acheminement de sa commande via le site internet du transporteur. Dans le cas où le Client n'aurait pas connaissance du numéro d'expédition de sa commande, il peut contacter [alinea.com](http://www.alinea.com) via la rubrique contact du Site pour connaître les délais d'acheminement de son colis. Le Client est invité à signaler à [alinea.com](http://www.alinea.com) tout retard d'une semaine par rapport au délai de livraison indiqué afin de permettre à [alinea.com](http://www.alinea.com) de démarrer une enquête auprès du transporteur (les délais d'enquête pouvant varier de une à quatre semaines). Si pendant le délai de l'enquête, le produit est retrouvé, il sera réacheminé immédiatement à l'adresse renseignée par le Client en France métropolitaine (hors îles françaises non accessibles par pont), en Corse ou à Monaco. Si en revanche, le produit n'est pas retrouvé à l'issue du délai d'enquête, le transporteur considère le colis comme perdu et [alinea.com](http://www.alinea.com) renverra, à ses frais, au Client un produit de remplacement ou procédera au remboursement du produit si celui-ci n'est plus disponible. Le Client peut également se reporter aux dispositions légales auxquelles il est fait référence dans l'article 6.2 ci-avant.

L'obligation de livraison au titre des commandes passées sur notre Site pourra être suspendue pour répondre aux recommandations des organisations sanitaires et gouvernementales dans le cas d'une



épidémie (exemple Covid-19), sans que cela ne puisse engager notre responsabilité et sans possibilité pour le Client d'annulation des commandes en cours.

## **Article 7 – « Cliquez & Emportez »**

En utilisant l'option « Cliquez & Emportez », le Client, y compris domicilié dans un Etat membre de l'Union européenne autre que la France, peut acheter le produit en ligne sur [alinea.com](http://alinea.com) et opter pour une livraison gratuite dans le magasin ALINEA de son choix. Cette option ne permet pas de réserver un produit en magasin et de venir le récupérer à l'issue ou dans les heures qui suivent, car le stock du magasin n'est pas prévu à cet effet. Les délais de livraison indiqués ne pourront pas être écourtés. Après retrait de la commande au magasin, le magasin restera l'interlocuteur principal du Client pour toute réclamation ultérieure ou problématique de service après-vente. Le Client est informé par SMS ou par courriel de la mise à disposition du produit commandé lui permettant de se rendre en magasin pour retirer sa commande. Les produits sont réputés livrés lors de la mise à disposition au magasin. Le Client s'engage à les retirer dans un délai de sept (7) jours à compter de cette mise à disposition. A l'expiration de ce délai, [alinea.com](http://alinea.com) pourra en disposer sans avis préalable et facturera un forfait de 10% du prix du ou des produit(s) afin de couvrir les frais de préparation de la commande.

## **Article 8 – Réclamations – Service après-vente**

### **8.1 - Réclamations**

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

### **8.2 - Service après-vente**

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

Pour tout retour de la marchandise au service après-vente, le produit devra être accompagné d'une copie de la facture. Tout produit en panne / cassé / détérioré (sans mauvais usage ou faute du Client) doit par ailleurs être retourné dans son emballage d'origine ou à défaut emballé correctement afin d'éviter tout endommagement du produit. A défaut, [alinea.com](http://alinea.com) se réserve le droit de refacturer au Client la réparation du produit endommagé et décline toute responsabilité dans le cas où le matériel serait endommagé durant le transport.

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

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

Si la garantie légale de conformité ou des vices cachés (ou la garantie commerciale, le cas échéant) est expirée, un devis sera proposé au Client pour la réparation payante de son produit. Il mentionnera l'origine du problème constaté, la nature de l'intervention envisagée et la ou les pièces à remplacer. Conformément à la loi, le Client ne bénéficiera pas de la garantie légale de conformité pour les pièces ou fournitures qui lui seront fournies à titre accessoire dans le cadre de cette prestation de service après-vente (ex : quincaillerie, vitrerie d'un meuble, etc.), sauf si ces pièces constituent l'objet principal

de la réparation (ex : changement d'un pied de chaise ou de table) ou qu'elles ont été acquises auprès d'alinea.com dans le cadre d'un contrat de vente distinct.

## Article 9 – Disponibilité

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

## Article 10 – Installation

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

## Article 11 – Transfert de propriété – Transfert des risques

Le transfert de propriété des articles achetés sur alinea.com au profit du Client ne sera réalisé qu'après le règlement intégral de toutes les sommes dues et ce quelle que soit la date de livraison des articles chez le Client. Conformément à la loi les marchandises livrées resteront la propriété d'alinea.com jusqu'au règlement intégral du prix même si celles-ci ne sont plus en possession du Client (ex : hypothèse dans laquelle le Client aurait transféré ces marchandises à un tiers sans en être juridiquement propriétaire). Le transfert de propriété et l'exécution des présentes CGV s'appliquent uniquement au Client à l'origine de la commande. Durant la période s'écoulant de la livraison au Client jusqu'au transfert de propriété effectif des marchandises, les risques de perte, vol ou destruction seront à la charge du Client. Conformément à la réglementation en vigueur, tout risque de perte, de vol ou d'endommagement des biens est transféré au Client au moment où ce dernier (ou un tiers désigné par lui), autre que le transporteur proposé par alinea.com, prend physiquement possession de ces biens. L'inexécution par le Client de ses obligations de paiement confère à alinea.com le droit d'exiger la restitution immédiate des marchandises livrées aux frais et aux risques du Client.

## Article 12 – Droit légal de rétractation

Le Client dispose du droit légal de se rétracter de son (ses) achat(s) sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de son produit. Le délai de rétractation expire donc 14 jours après le jour où le Client ou un tiers désigné par lui (autre que le transporteur auquel fait appel alinea.com) prend physiquement possession du bien ou du dernier bien (en cas de commande composée de plusieurs biens). Ne peuvent toutefois faire légalement l'objet d'un droit de rétractation :

- les services pleinement exécutés si le consommateur a donné son accord préalable exprès à leur exécution et reconnu qu'il perdait ainsi son droit de rétractation après exécution du contrat ;
- les biens fabriqués spécialement ou personnalisés à la demande du consommateur (ex : un canapé à composer) ;
- les biens rapidement périssables ou pouvant se détériorer rapidement ;
- 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 au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par courrier postal à alinea Service Clients 2290, route de Gémenos CS 81442 13785 AUBAGNE Cedex ou par téléphone au 0969.323.551 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou par mail à : [retractation@alinea.com](mailto:retractation@alinea.com). Le Client peut aussi utiliser le modèle de **formulaire de rétractation Alinéa** mis à sa disposition sur le site alinea.com. Le Client recevra un accusé de réception de la rétractation par retour de mail.

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 (14 jours à compter de la réception du produit). Le Client doit retourner son produit à alinea au plus tard dans les 14 jours suivant l'envoi de sa demande de rétractation.

Le Client est informé que le remboursement des frais liés à la livraison initiale sera réalisé au prorata des articles retournés. Ainsi, si le Client retourne la totalité des biens composant sa commande, il sera remboursé de la totalité de ses frais de livraison initiaux. En cas d'exercice du droit de rétractation, le Client supportera en revanche l'intégralité des coûts de réexpédition de son produit à alinea. Les frais de retour pour le renvoi par voie postale ou par transporteur sont estimés à un maximum d'environ 250 euros selon le type de produit pour les colis les plus lourds et volumineux (ex : canapé, lit etc.).

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

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

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

Toutes les commandes peuvent être retournées indépendamment du mode de livraison initial. Le Client doit renvoyer ou rendre le bien avec tous les accessoires, à ses frais, à alinea.com :

- soit dans l'un des magasins exploités en propre par la société NEOMARCHE dont la liste est disponible sur simple demande auprès du Service Clients joignable au numéro Cristal mentionné l'article 1er des présentes) ;
- soit par voie postale (Colissimo, TNT, DHL...)\*\* ;
- soit par le transporteur de son choix\*\* ;
- soit dans un point relais partenaire (Mondial Relay, Relais Colis) avec l'étiquette prépayée éditée par le Service Client ;

\*\*A l'adresse suivante : ALINEA chez Katoen Natie SMC - ZI ECOPOLE, Avenue Lavoisier - Bâtiment H 13310 ST MARTIN DE CRAU

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

formulaire de rétractation

En cas de rétractation, alinea.com remboursera le Client de tous les paiements reçus de sa part pour sa commande, y compris les frais de livraison initiaux, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où alinea.com aura été informé de la décision de rétractation du Client. Toutefois, alinea.com pourra différer le remboursement du produit jusqu'au jour de récupération dudit produit ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition de ce produit. alinea.com procédera au remboursement des sommes dues au Client en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale. Si lors de sa commande, le Client a bénéficié d'un avantage promotionnel, il sera remboursé au prix qu'il a réellement payé ou qui aurait dû être payé s'il ne répond plus aux conditions pour en bénéficier. En tout état de cause, le remboursement opéré par alinea.com n'occasionnera pas de frais pour le Client (autres que les frais de retour de son produit selon les précisions apportées ci-dessus).

## **Article 13 – Droit de changer d’avis au-delà du délai ouvert par le droit légal de rétractation)**

En complément du droit légal de rétractation ouvert par l’article 12 ci-dessus, alinea.com offre, à titre commercial, la possibilité au Client de changer d’avis sans motif et de retourner son produit après l’expiration du délai légal de rétractation, soit entre le 15ème et le 30ème jour suivant la réception de sa commande. Les frais initiaux de livraison de la commande du Client ne pourront cependant pas lui être remboursés dans ce cas. Les frais de retour du produit, ainsi que le choix du transporteur seront également à la charge du Client et relèveront de sa responsabilité.

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

Les modalités spécifiques de ce droit de changer d’avis sont consultables depuis le lien suivant: <https://www.alinea.com/fr-fr/media/service-retour-echange.html>. Du fait de ces conditions spécifiques, alinea invite le Client à en prendre attentivement connaissance avant de retourner son produit.

Au-delà d’un délai de 30 jours à compter de la réception du produit par le Client, les retours ne seront plus acceptés, sous réserve de l’application des garanties légales de conformité et des vices cachés. Le produit reçu sera détruit et aucun remboursement ne pourra plus être effectué.

## **Article 14 – Responsabilité d’Alinéa.com – Garantie**

Alinea.com reste tenue des défauts de conformité du bien conformément aux dispositions des articles L.217- 1 et suivants du Code de la consommation, ainsi que des vices cachés de la chose vendue conformément aux dispositions des articles 1641 et suivants du Code civil.

### **14.1. GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE**

#### **14.1.1. Principe légal**

alinea.com répond des défauts de conformité du produit délivré au Client, sous réserve que ces défauts apparaissent dans un délai maximum de 2 ans à compter de la date de délivrance du produit. Le Client est donc tenu de porter à la connaissance d’alinea.com toute non-conformité prétendue de son produit dans ce délai légal. Le Client peut ensuite agir dans un délai légal maximum de 5 ans, étant précisé que le point de départ de cette prescription est le jour de la connaissance, par le Client, du défaut de conformité nécessairement apparu dans les 2 ans maximum suivant la délivrance de son produit. alinea.com répond également, durant ce délai, 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 ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l’installation incorrecte, effectuée par le Client, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d’installation fournies par alinea.com.

Conformément à la loi, le bien est conforme au contrat s’il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

- 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l’interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;
- 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le Client, porté à la connaissance d’alinea.com au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
- 3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d’installation, devant être fournis conformément au contrat ;
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat.

En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

- 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

- 2° Le cas échéant, il possède les qualités qu'alinea.com a présentées au Client sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

- 3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

- 4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le Client peut légitimement attendre ;

- 5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le Client peut légitimement attendre ;

- 6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le Client peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations faites par alinea.com, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

Toutefois, ALINEA n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

- 1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

- 2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

- 3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

Le Client ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 24 mois à compter de la délivrance du bien, y compris d'un bien comportant éventuellement des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

#### **14.1.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité**

En cas de défaut de conformité, le Client peut demander la réparation ou le remplacement de son produit ou, à défaut, la réduction du prix payé ou la résolution de son contrat de vente, dans les conditions énoncées au présent article.

Le Client sollicite auprès d'alinea.com la mise en conformité de son produit en choisissant entre la réparation et le remplacement de celui-ci. A cette fin, il met le produit à la disposition d'ALINEA et peut aussi adresser des photographies de son produit pour faciliter le traitement de sa réclamation ou tout autre élément qu'il jugerait utile de communiquer. La mise en conformité de son produit a lieu sans frais pour le Client et dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à 30 jours. La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par alinea.com.

ALINEA peut cependant ne pas procéder selon le choix du Client si la mise en conformité sollicitée (réparation ou remplacement demandée par le Client) est matériellement impossible ou si elle entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment de la valeur du produit, de l'importance du défaut de conformité en cause et de la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le Client. Dans ce cas, alinea.com communiquera par écrit au Client les raisons de ce refus.

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficiera d'une extension de garantie de 6 mois courant à compter de la mise à disposition du bien réparé. Par ailleurs, si le Client

a fait le choix de la réparation de son produit, mais qu'alinea.com a proposé en échange le remplacement du produit pour les raisons mentionnées ci-dessus, le Client bénéficiera, pour le produit remplacé, d'un nouveau délai de garantie légale de conformité de 2 ans courant à compter de la mise à disposition de ce nouveau bien.

Le Client ne pourra solliciter une réduction du prix de son produit, voire la résolution de son contrat de vente, que dans les stricts cas énumérés ci-dessous :

- lorsqu'alinea.com refuse toute mise en conformité sans raison valable ;
- lorsque la demande justifiée de mise en conformité intervient au-delà d'un délai de 30 jours suivant la demande du Client ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur, qu'il appartiendra alors au Client d'invoquer de bonne foi ;
- lorsque la non-conformité du bien persiste après une première intervention d'alinea.com.

Le Client peut également solliciter une réduction du prix de son produit ou la résolution de son contrat de vente, sans solliciter au préalable la réparation ou le remplacement de son produit, si le défaut de conformité invoqué de bonne foi est si grave qu'il justifie une réduction du prix ou une résolution du contrat immédiate. Il est toutefois précisé que la résolution de la vente ne sera pas possible si le défaut de conformité invoqué par le Client est mineur, selon l'analyse d'alinea.com qui justifiera alors sa position.

En cas de réduction du prix du bien, celle-ci sera proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité. En cas de résolution du contrat, le Client restituera son produit aux frais d'alinea.com et ce dernier remboursera au Client le prix payé. En cas de remboursement total du Client suite à une résolution de son contrat de vente, ce remboursement sera effectué par alinea.com dès réception du produit ou de la preuve de renvoi de ce produit par le Client et au plus tard dans les 14 jours suivants. alinea.com remboursera le Client en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par ce dernier lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès du Client pour un autre mode de remboursement sans frais supplémentaire.

## **14.2. GARANTIE DES VICES CACHES**

### **14.2.1. Principe légal**

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du Code civil. Toutefois, cette garantie légale ne s'applique que si plusieurs conditions cumulatives sont réunies : il s'agit d'un défaut caché ; ce défaut existait à la date d'achat du produit ; et ce défaut rend le produit inutilisable ou diminue très fortement son usage.

### **14.2.2. Mise en œuvre de la garantie**

L'action en garantie des vices cachés doit être exercée dans les 2 ans qui suivent la découverte du vice par le Client. En cas de réclamation pour vice caché, il appartiendra au Client de prouver l'existence du défaut qu'il invoque, le cas échéant au moyen d'une expertise réalisée à ses frais. Si le Client obtient gain de cause, il aura le choix entre soit rendre le produit à alinea.com et se faire restituer le prix payé, soit conserver son produit et se faire restituer une partie du prix payé.

## **14.3. GARANTIE COMMERCIALE**

En complément des garanties légales de conformité et des vices cachés évoquées aux articles 14.1 et 14.2 ci-dessus, alinea.com, le fabricant du produit ou toute personne agissant en leur nom ou pour leur compte peuvent décider, de leur propre initiative, d'octoyer, à titre gratuit ou onéreux, au Client une garantie commerciale ayant pour objet, par exemple, le remboursement du prix d'achat, la réparation du produit, son remplacement ou toute autre prestation de service liée au produit acquis par le Client. Dans cette hypothèse, les conditions précises de cette garantie seront communiquées au Client sur tout support durable et au plus tard au moment de la délivrance du produit. La garantie précisera son contenu, les modalités de sa mise en œuvre, son prix éventuel, sa durée, son étendue territoriale, ainsi que le nom et les coordonnées postales et téléphoniques du garant.

La garantie commerciale éventuellement proposée au Client dépendra des produits et marques concernés vendus par alinea.com. Sauf indication contraire dans le document porté à la connaissance du Client, la garantie commerciale sera toutefois exclue en cas de mauvaise utilisation, de négligence ou de défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du produit, 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.

## Article 15 – 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 en application de la réglementation. Cette réglementation vise à limiter le gaspillage des matières premières et à protéger l'environnement et la santé humaine en évitant la dispersion dans la nature de substances contenues notamment dans certains appareils. Pour les équipements électriques et électroniques et le mobilier, le Client a le choix entre soit déposer l'équipement ou le mobilier usagé auprès des déchèteries ou points de collecte de proximité mis en place par les collectivités locales, soit donner l'équipement ou le mobilier usagé à une association à vocation sociale, soit les ramener gratuitement en magasin selon les modalités disponibles dans nos points de vente, soit les faire reprendre par le prestataire du magasin en cas de livraison à domicile à condition d'en avoir fait la demande lors de la commande du produit ou auprès du service clients d'alinea et dans la limite de la quantité et du type de produit acheté en magasin (ex : 1 canapé vendu = 1 canapé repris ; 1 table vendue = 1 table reprise ; 1 literie vendue = 1 literie reprise ; etc.). Pour le mobilier, tout client peut aussi, sans frais et sans obligation d'achat, ramener un meuble dans la limite des meubles de même type et de même dimension que ceux vendus par alinea. Pour les équipements électriques et électroniques, et en particulier le petit appareil ménager, le Client peut également ramener l'équipement usagé dans l'un des magasins ALINEA où des bornes de collecte sont mises à disposition.

## Article 16 - Données à caractère personnel

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

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

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

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

- **Finalités des traitements de Données Personnelles** : les Données Personnelles collectées sont nécessaires à la création d'un « compte client », à la réalisation d'opérations relatives à la gestion de la relation clientèle et des comptes clients (contrats de vente, traitement des commandes, livraisons et facturation), à la gestion des réclamations et du service après-vente, à la réalisation d'enquêtes de satisfaction Client, à l'élaboration et la réalisation de toute étude, analyse ou statistiques commerciales notamment en fonction des achats que le Client effectue sur le Site, pour répondre au mieux à ses besoins, à la réalisation d'opérations relatives à la prospection et à l'animation commerciale et à la gestion des abonnements du Client aux Newsletters.

- **Transmission** : dans le cadre de ces finalités, [alinea.com](http://alinea.com) peut être amenée à transmettre les Données Personnelles du Client à des sous-traitants prestataires dans le cadre des missions qui leur sont confiées et notamment à des partenaires et prestataires chargés d'effectuer la livraison des marchandises au domicile du Client ou dans les relais désignés, lorsque ces modes de livraison sont choisis par le Client. Les Données Personnelles de l'adhérent peuvent également être transmises à toutes autorités administratives ou judiciaires qui en feraient la demande.
- **Conservation des Données Personnelles** : les Données Personnelles du Client sont conservées par [alinea.com](http://alinea.com) pendant toute la durée de la relation contractuelle et commerciale et pendant une durée de 3 ans suivant la fin de la relation commerciale pour la finalité de prospection commerciale. Les Données Personnelles nécessaires au respect d'une obligation légale ou contractuelle d'[alinea.com](http://alinea.com) sont conservées et/ou archivées conformément aux dispositions en vigueur (notamment mais non exclusivement celles prévues par le Code de commerce, le Code civil ou le Code de la consommation).
- **Sécurité** : [alinea.com](http://alinea.com) utilise des mesures de sécurités techniques et organisationnelles, pour assurer la sécurité des Données Personnelles, notamment contre la perte, l'altération ou tout mauvais usage.
- **Droits du Client sur les Données Personnelles le concernant** : dans le cadre de la collecte et du traitement des Données Personnelles par [alinea.com](http://alinea.com), le Client dispose :
  - d'un droit d'accès qui permet au Client d'obtenir la communication des Données Personnelles le concernant ;
  - d'un droit de rectification qui permet au Client, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer des Données Personnelles qui seraient inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dépourvues de base légale ;
  - d'un droit d'opposition qui peut s'exercer à tout moment pour des motifs légitimes, sauf en matière de prospection commerciale où il peut être exercé avec effet immédiat ;
  - d'un droit de définir des directives relatives au sort des Données Personnelles après sa mort.

La liste exhaustive des droits relatifs aux données personnelles du Client est disponible sur [www.cnil.fr/fr/respecter-les-droits-des-personnes](http://www.cnil.fr/fr/respecter-les-droits-des-personnes)

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

[alinea.com](http://alinea.com) - Données personnelles  
 ALINEA - Service Client  
 2290, route de Gémenos - CS 81442  
 13785 AUBAGNE Cedex

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

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

Le Client peut se référer à la politique de confidentialité d'[alinea.com](http://alinea.com) pour obtenir plus d'information.

## Article 17 - Propriété intellectuelle

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

## Article 18 – Droit applicable – Langue

Le contrat de vente conclu entre le Client et [alinea.com](http://alinea.com) est soumis au droit français. Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français



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

## **Article 19 – Médiation**

En cas de litige entre alinea.com et le Client, ceux-ci s'efforceront de trouver avant tout une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève alinea.com, à savoir AME CONSO, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à alinea.com. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine - 75001 PARIS.

Cette saisine du médiateur peut être effectuée pour toute réclamation qui aurait déjà été déposée par écrit auprès du Service Clients d'alinea depuis moins d'un an et pour laquelle aucune solution amiable n'aurait pu être trouvée. Le Client sera invité à produire copie de sa facture d'achat ou de son bon de commande pour faciliter son identification et le traitement efficace et rapide de sa réclamation, ainsi que tout autre justificatif qu'il jugera approprié de communiquer (ex : photographie de son produit). Il est notamment rappelé que le Client est celui dont le nom figure sur ce bon de commande ou sur cette facture.

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

## **Article 20 – Litiges**

A défaut d'un tel choix de médiation par le Client (article 19), celui-ci peut également saisir les juridictions compétentes.

## **Article 21 – Acceptation des présentes CGV par le Client**

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