

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

VERSION N°18 EN VIGUEUR AU 02 JANVIER 2024

## 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 Simplifiée au capital de 67.715.000 € 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.com](http://www.alinea.com) » 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.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par [alinea.com](http://www.alinea.com) 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

**0 969 323 551**

Service gratuit  
+ prix appel

du lundi au samedi de 9h à 18h.

## 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, entrainera le remboursement du produit dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter du paiement des sommes versées par le Client. Les fabricants peuvent changer sans préavis la composition technique des références produits proposés à la vente. [alineacom.com](http://alineacom.com) est donc à tout moment en droit de réactualiser, d'améliorer ses fiches ou de retirer de la vente ses produits. [alineacom.com](http://alineacom.com) ne peut non plus garantir le réassortiment des produits vendus sur son Site.

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'[alineacom.com](http://alineacom.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 » sous sa responsabilité :

avec une adresse e-mail valide

et un mot de passe d'au moins huit caractères dont un caractère spécial, une minuscule, un chiffre et une majuscule. Le mot de passe choisi par le Client est personnel et confidentiel. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la confidentialité de son mot de passe. [alineacom.com](http://alineacom.com) exclut toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse du mot de passe du Client par un tiers non autorisé.

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

Le Client communique à [alineacom.com](http://alineacom.com) ses coordonnées téléphoniques et/ postales. Il a le droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)). 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](http://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, ainsi qu'en cas de commandes de quantités risquant de provoquer une rupture de stocks de produits et/ou en cas de fraude de quelque nature que ce soit.

## **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](http://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](http://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](http://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, toutes taxes comprises, dont l'éco-tax, emballage compris, hors frais de livraison précisés. Seuls les tarifs affichés sur le Site font foi. Il est précisé que la taxe relative à la récupération et à l'élimination des déchets d'ameublement est facturée sans marge, ni remise, en sus du prix de vente. La taxe sera facturée au taux en vigueur au jour de la livraison du produit, y compris en cas de variation de cette taxe entre la date de la commande et la date de sa livraison.

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, le démontage éventuel d'un ancien meuble et le montage éventuel du nouveau meuble, etc. 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 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 ("Code promotionnel") sur la page panier du Site. Ce Code n'est ni remboursable ni échangeable en cas d'annulation de la commande par le Client. 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](http://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 spécifique, offre limitée...) rendra nul le code promotionnel. [alinea.com](http://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](http://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. Après validation de la commande, aucune modification des données de facturation ne pourra être prise en compte par alinea.com. A titre d'exemple, il ne pourra plus être ajouté le nom d'une entreprise ou une adresse supplémentaire de livraison / de facturation.

### **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. Ce remboursement sera effectué dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter du paiement des sommes versées par le Client.

## **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](http://alinea.com) se réserve le droit de demander une photocopie de la carte d'identité du Client pour tout paiement par carte bancaire.

Paiement via Paypal : en choisissant ce mode de paiement, le Client sera automatiquement dirigé vers son compte Paypal et devra entrer l'adresse mail et le mot de passe associés à son compte Paypal. Si le Client ne dispose pas d'un compte Paypal, il sera dirigé, lors de son paiement, vers une page dédiée Paypal lui permettant de créer un compte Paypal pour bénéficiaire de ce mode de paiement. Une fois le paiement validé par Paypal, le Client sera à nouveau dirigé vers [alinea.com](http://alinea.com). A noter que le montant maximal de paiement autorisé est de 350€ avec Paypal.

Par financement avec un établissement financier partenaire d'[alinea.com](http://alinea.com): le Client devra fournir les informations nécessaires pour la création 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](http://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](http://alinea.com) : [alinea.com](http://alinea.com) propose à ses clients l'achat en magasin d'une carte cadeau sur un support physique qui est valable en magasin et/ou sur le site [www.alinea.com](http://www.alinea.com). Il est également possible d'acquérir une e-carte cadeau (digitale) reçue par email qui n'est en revanche valable que sur le site [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](http://alinea.com) la date de validité de sa carte et son solde, ou consulter le solde de la e-carte sur [alinea.com](http://alinea.com). La carte cadeau [alinea](http://alinea.com) 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](http://alinea.com) où l'achat a été effectué pour en permettre le blocage. Les cartes cadeaux [alinea](http://alinea.com) ne peuvent pas être réglées au moyen d'une carte cadeau [alinea](http://alinea.com) ou au moyen d'un bon d'achat. Conformément au Code monétaire et financier, les cartes cadeaux proposées en magasin sur un support physique sont émises dans le cadre de l'exemption d'agrément d'établissement de monnaie électronique, délivrée par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 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 avec les documents nécessaires.

### **4.3 - Paiement de votre commande en 3, 4, 10 ou 12x par CB à partir de 150€ d'achats jusqu'à 10 000€ avec Alma**

Notre partenaire Alma vous propose une solution de financement qui permet de payer vos achats de 150€ à 10 000€ avec votre carte bancaire.

#### Conditions

Le Vendeur propose à ses Clients le service de crédit d'Alma pour le règlement de leurs achats et l'exécution du paiement. Cela est conditionné par l'acceptation par le Client des CGU ou du contrat de crédit proposé par Alma.

Tout refus d'octroi de crédit par Alma pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci.

Toute résiliation des CGV qui lie le Client et Le Vendeur entraîne la résiliation des CGU ou du contrat de crédit entre Alma et le Client.

Le paiement en trois / quatre fois est disponible via notre partenaire Alma. La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.

#### Montant des achats

Seuls les achats entre 150,00€ et 10 000,00€ sont éligibles au paiement avec Alma en 3x et 4x par CB.

Seuls les achats entre 500,00€ et 10 000,00€ sont éligibles au paiement avec Alma en 3x 4x 10x 12x par CB. En payant en plusieurs fois avec Alma le Client ne paye pas des frais.

Alma est gestionnaire de télé-paiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil.

Résiliation : Toute résiliation des CGV qui lient le Vendeur et le client, entraîne la résiliation des CGU ente Alma et le client.

Le montant est payé par un crédit octroyé par Alma SAS inscrit sur le REGAFI sous le numéro 90876.

Paiement : Le paiement par crédit est disponible pour le règlement de leurs achats via notre partenaire Alma, l'exécution du paiement est conditionnée par la signature du contrat de crédit proposé par Alma. Le Vendeur accepte par anticipation l'octroi de crédit conclu entre Alma et le client conformément à l'article L312-46 du code de la consommation. Si Alma accepte d'octroyer le crédit au client, le montant sera payé par crédit conformément à l'article L312- 45 du code de la consommation. Tout refus par Alma d'octroyer un crédit pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci, sauf si le client accepte de payer comptant. Toute résiliation des CGV qui lient le Vendeur et le client, entraîne la résiliation du contrat de crédit ente Alma et le client. En cas de rétractation, les frais et intérêts des Clients, leur seront remboursés conformément à la réglementation.

Sécurité : La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure. Alma est gestionnaire de télé-paiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil

Cas particulier : En cas de contrat de vente ou de prestation de services à exécution successive ou livré dans des délais assez longs, le Vendeur doit préciser dans ses CGV le moment de début de la livraison ou de la fourniture, pour plus de précisions vous pouvez contacter les équipes alma sur [support@getalma.eu](mailto:support@getalma.eu).

#### **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 LYRA jusqu'au retrait de son consentement.

### **Article 5 - La carte cadeau alinea.com**

alinea propose à ses clients l'achat d'une carte cadeau. Cette carte peut ensuite être utilisée dans un magasin alinea ou sur le site internet [www.alinea.com](http://www.alinea.com) dans la limite d'utilisation de 5 cartes cadeaux par commande.

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. La carte et son code d'identification seront envoyés 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 carte. Ce règlement peut être complété par un autre moyen de paiement si le solde de la carte est insuffisant.

Le Client peut consulter le solde de sa carte à cette adresse <https://cartecadeau.alinea.com/>

La carte cadeau [alinea.com](http://alinea.com) 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.

La carte [alinea](http://alinea.com) ne peut être réglée grâce à une carte [alinea](http://alinea.com).

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

### **6.1 – Généralités**

Les produits achetés sur [alinea.com](http://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://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://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://alinea.com) suite à son non-enlèvement (livraison en point retrait ou Colissimo) ou suite à un problème d'accessibilité, [alinea.com](http://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://alinea.com), [alinea.com](http://alinea.com) sera en droit de déduire du remboursement les frais d'expédition du colis sans possibilité de recours ou dommages et intérêts. Toute annulation doit être signalée au moins 48 h avant la date de rendez-vous. Si le délai est inférieur, le coût de la livraison reste dû et le second passage sera facturé. 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, avec son accord, et 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. 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)). Conformément à l'article L.216-1 du code de la consommation, les produits sont réputés délivrés au Client au moment du transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du bien, c'est-à-dire après leur livraison au lieu de livraison choisi par le Client, accompagné de leur notice d'emploi et des instructions d'installation si nécessaire.

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://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, 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 indique au Client la date de disponibilité pour le retrait de cette commande (retrait en magasin alinea 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.

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.

Pour toute mise à disposition du bien en magasin, alinea.com se réserve le droit de demander tout justificatif d'identité approprié au Client ainsi que la copie de la confirmation de sa commande passée sur le Site.

Si après mise à disposition du bien en magasin, la date de retrait du bien était repoussée par le Client, le produit sera considéré comme délivré à la date de mise à disposition initialement communiquée au Client. Dans ce cas, le produit sera entreposé dans le magasin et pourra y demeurer pendant quinze (15) jours aux frais d'alinea.com. A l'expiration de ce délai, et après mise en demeure d'avoir à prendre possession du produit par courriel ou par lettre recommandée avec accusé de réception, alinea.com sera en droit de facturer au Client le coût du stockage du produit

dans le magasin (10€/m3/semaine). A l'issue d'un délai de trente (30) jours supplémentaires de stockage du produit dans les conditions définies au présent paragraphe, et après une nouvelle mise en demeure de prendre possession du produit adressée au Client par courriel ou par lettre recommandée avec accusé de réception, la vente sera purement et simplement résolue et [alineacom.com](http://alineacom.com) pourra alors disposer du produit librement tout en conservant les sommes versées par le Client à titre de réparation du préjudice subi, et ce, par dérogation à la loi du 31 décembre 1903 sans qu'ALINEA ne soit dans l'obligation de mettre en œuvre la procédure prévue par ce texte . La première présentation du courrier recommandé ou le retour du recommandé pour défaut d'adresse ou la réponse du Client par courriel fera courir le délai de trente (30) jours. [alineacom.com](http://alineacom.com) se réserve également le droit de réclamer l'exécution forcée du contrat de vente.

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 six (6) jours maximum suivant la remise du produit au transporteur (livraison du lundi au samedi, selon les disponibilités du transporteur et les zones de livraison). En cas de livraison à domicile (ou à l'adresse souhaitée par le Client), si les produits à livrer ne peuvent être acheminés à l'intérieur du domicile du Client en raison de l'exiguïté des locaux ou des moyens d'accès non signalés par le Client lors de la commande, [alineacom.com](http://alineacom.com) ou son prestataire pourra subordonner la livraison à la prise en charge par le Client des frais supplémentaires engendrés pour mener l'acheminement à bonne fin. En cas de doute lors de la commande, un devis sera alors proposé au Client ou demandé par ce dernier. Toute annulation doit être signalée au moins 48 h avant la date de rendez- vous. Si le délai est inférieur, le coût de la livraison reste dû et le second passage sera facturé.

En cas de mise à disposition du produit en magasin ou de livraison au domicile du Client, [alineacom.com](http://alineacom.com) livrera le produit commandé à la date ou dans le délai indiqué au Client. A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de mise à disposition du produit, le bien sera livré au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat. Sauf en cas de force majeure telle que définie par la loi, le Client sera en droit de notifier à [alineacom.com](http://alineacom.com) la suspension du paiement du solde éventuel de sa commande jusqu'à la mise à disposition ou jusqu'à la livraison de son produit ou de lui notifier sa décision de résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par courrier/courriel adressé au Service Clients. Cette décision de résolution du contrat interviendra si, après avoir enjoint [alineacom.com](http://alineacom.com), selon les mêmes modalités, d'effectuer la mise à disposition du produit dans un délai supplémentaire raisonnable, [alineacom.com](http://alineacom.com) ne s'est toujours pas exécutée dans ce délai. Le contrat ne sera résolu qu'à la réception de cette lettre ou de cet écrit informant [alineacom.com](http://alineacom.com) de cette résolution, sous réserve que la livraison ne soit pas intervenue entre l'envoi de cet écrit du Client et sa réception par [alineacom.com](http://alineacom.com). Sauf cas de force majeure également, le Client pourra aussi résoudre le contrat, sans mise en demeure préalable, si [alineacom.com](http://alineacom.com) refuse de mettre le produit à disposition du Client 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 quatorze (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

Le transfert de propriété des produits au profit du Client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce, quelle que soit la date de livraison ou de mise à disposition des produits. En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration des produits sera réalisé dès la réception du produit en magasin ou dans un point retrait ou dès sa livraison au domicile du Client, lors de la signature du bon de livraison par le Client ou par tout tiers désigné par celui-ci.

La responsabilité d'alinea.com ne pourra pas être engagée en cas de retard ou d'erreur de livraison dû à une mauvaise information par le Client de son adresse lors de la passation de sa commande. Toute réexpédition de sa commande due à une telle erreur ou à l'absence du Client au jour prévu pour la livraison sera facturée au Client sur la base du coût prévu pour la livraison initiale. En attendant cette nouvelle date de livraison, des frais de stockage seront appliqués au Client au-delà de quinze (15) jours courant à compter de la date de livraison initialement convenue avec le Client (10€/m3/semaine). Ces frais de stockage seront également appliqués au Client qui imposerait à alinea.com, pour convenance personnelle (ex : un déménagement repoussé à une date ultérieure; une prise de congés ; etc.), une date de livraison éloignée de plus de quinze (15) jours par rapport à la date de livraison initialement proposée par alinea.com, étant précisé que cette refacturation s'effectuera au coût réel des frais de stockage facturés à alinea.com par ses propres prestataires. alinea.com pourra aussi se réserver le droit de réclamer au Client l'exécution forcée de la vente.

L'obligation de délivrance au titre des commandes passées par le Client pourra être suspendue pour répondre aux recommandations des organisations sanitaires et gouvernementales dans le cas d'une épidémie (ex : Covid-19), sans que cela ne puisse engager la responsabilité d'alinea.com et sans possibilité pour le Client d'annulation des commandes en cours.

### **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. De

même, les responsabilités d'alinea.com ou de son transporteur ne pourront pas être engagées par le Client, si le Client est absent de son domicile le jour fixé pour la livraison de son colis et s'il accepte, par retour de SMS, en réponse à la question qui lui sera posée en ce sens par le transporteur que son colis lui soit remis sans signature et déposé dans sa boîte aux lettres ou éventuellement laissé dans son jardin. En cas de réponse favorable du Client, le colis sera considéré comme ayant été effectivement livré "sans signature" et sera réputé avoir été effectivement livré comme si le Client l'avait réceptionné directement "contre signature". En cas de vol ou de disparition de ce colis, le transporteur et alinea.com seront alors dégagés de toute responsabilité. De même, la responsabilité d'alinea.com ne pourra pas être engagée en cas de signature du bordereau de livraison par une personne autre que le destinataire mentionné sur le bon de transport. Toute réclamation effectuée par le destinataire du colis, sans la signature expresse de ce dernier lors de la livraison du colis, sera donc rejetée. Toute réexpédition de la commande sera facturée et prise en charge par le Client. Certains colis expédiés par les services de la Poste ou de transporteurs sont remis à leur destinataire contre signature. 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.

#### **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 les mentions du type « sous réserve de déballage », « emballage intact » ou toute autre formule générale sont juridiquement sans effet et seront refusées. 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 d'une (1) à quatre (4) semaines. Le Client doit notifier sur le bon de livraison du transporteur et à alinea.com via la rubrique « Contact – Envoyez un e-mail » 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 précises. 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 IMPÉRATIVEMENT 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 trois (3) jours de la délivrance du produit auprès du Service Client d'alineacom, accompagnée d'un ou plusieurs photographies permettant à alineacom de constater les faits. Dans tous les cas, en cas d'anomalie, le Client doit confirmer cette anomalie à alineacom le jour même ou au plus tard un jour ouvrable après réception de sa commande en déclarant cette anomalie via la rubrique « Contact – Envoyez un e-mail » sur le site [www.alineacom](http://www.alineacom). La marchandise acceptée sans réserves détaillées par le destinataire au moment de la livraison et/ou à défaut de réclamation via la rubrique « Contact – Envoyez un e-mail » du site [www.alineacom](http://www.alineacom), 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 alineacom et la responsabilité d'alineacom 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). alineacom 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, alineacom 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.alineacom](http://www.alineacom). En cas de produit endommagé, alineacom s'engage à effectuer la reprise du produit dans un délai de trente (30) jours et à livrer un nouveau produit à ses frais, sauf en ce qui concerne les commandes spéciales (produits fabriqués sur mesure pour le Client) pour lesquels alineacom devra tenir compte du délai de fabrication de son fournisseur, ce délai étant alors communiqué au Client. En l'absence de reprise du produit dans

l'hypothèse où le Client souhaiterait le conserver, alinea.com facturera celui-ci. La reprise du produit permet en effet à alinea.com d'apprécier la défectuosité ou la non-conformité de celui-ci pour pouvoir traiter la réclamation du Client dans les meilleures conditions et pouvoir également gérer en pleine connaissance de cause tout éventuel litige qui opposerait alinea.com à son fournisseur.

## 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 via la rubrique contact du Site, pour connaître les délais d'acheminement de son colis. Le Client est invité à signaler à alinea.com tout retard d'une semaine par rapport au délai de livraison indiqué afin de permettre à alinea.com de démarrer une enquête auprès du transporteur (les délais d'enquête pouvant varier d'une (1) à quatre (4) 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 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 et opter pour une livraison gratuite dans le magasin alinea.com 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. Le Client sera 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. Lors du retrait du produit en magasin, alinea.com se réserve le droit de demander au Client tout justificatif d'identité approprié ainsi que la copie de la confirmation de sa commande passée sur le Site.

Si après mise à disposition du bien en magasin, la date de retrait du bien était repoussée par le Client, le produit sera considéré comme délivré à la date de mise à disposition initialement communiquée au Client. Dans ce cas, le produit sera entreposé dans le magasin et pourra y demeurer pendant quinze (15) jours aux frais d'alinea.com. A l'expiration de ce délai, et après mise en demeure d'avoir à prendre possession du produit par courriel ou par lettre recommandée avec accusé de réception, alinea.com sera en droit de facturer au Client le coût du stockage du produit dans le magasin (10€/m3/semaine). A l'issue d'un délai de trente (30) jours supplémentaires de stockage du produit dans les conditions définies au présent paragraphe par courriel ou par lettre recommandée avec accusé de réception, la vente sera purement et simplement résolue et alinea.com pourra alors disposer du produit librement tout en conservant les sommes versées par le Client à titre de réparation du préjudice subi, et ce, par dérogation à la loi du 31 décembre 1903 sans qu'alinea ne soit dans l'obligation de mettre en œuvre la procédure prévue par ce texte. La première présentation du courrier recommandé ou le retour du recommandé pour défaut d'adresse ou la réponse du Client par courriel fera courir le délai de trente (30) jours. alinea.com se réserve également le droit de réclamer l'exécution forcée du contrat de vente.

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.

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

### **8.1 - Réclamations**

Pour toute réclamation, le Client est invité à contacter les services d'alinea.com en se connectant à son compte client accessible depuis le site [www.alinea.com](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 effectué à distance via l'option « Cliquez et Emportez », le Client doit en revanche se rapprocher directement de son magasin alinea pour le traitement de cette réclamation.

## 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 du fait d'un emballage incorrect 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 les garanties légales et, le cas échéant commerciales, ne sont pas applicables, une prestation de service après-vente sera le cas échéant proposée au Client conformément à l'article des présentes Conditions Générales de Vente relatif aux Prestations de Service Après-Vente.

## 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, sauf si un montage ou une installation incorrecte est due à des lacunes ou des erreurs dans les instructions d'installation fournies avec le produit. 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 d'installation incorrecte par rapport aux indications et prescriptions de montage fournies avec le produit. 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](http://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 Conditions Générales de Vente 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 quatorze (14) jours après le jour où le Client ou un tiers désigné par lui (autre que le transporteur auquel fait appel [alinea.com](http://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 [alineaserviceclients](mailto:alineaserviceclients@alineaserviceclients.com) 1410 Route Nationale 96, 13400 AUBAGNE ou par téléphone au 0969.323.551 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou par mail à : [retractation@alineaserviceclients.com](mailto:retractation@alineaserviceclients.com). Le Client peut aussi utiliser le modèle de [formulaire de rétractation Alinéa](#) mis à sa disposition sur le site [alineaserviceclients.com](http://alineaserviceclients.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 ensuite retourner son produit à [alineaserviceclients.com](http://alineaserviceclients.com) au plus tard dans les quatorze (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 retrait ou à domicile.

le Client peut directement éditer son étiquette retour via la rubrique « Nos services – Retour et échange ».

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 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.).

Le produit doit être restitué neuf, dans son emballage d'origine et muni de tous ses accessoires éventuels. Les articles retournés 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.com, 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 et les canapés à composer. 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). Les retours de meubles ne sont pas acceptés dans nos boutiques de Paris Saint-Germain-des-Prés (75), Nancy(54) et Blagnac (31) ;

soit par voie postale (Colissimo, TNT, DHL...)\*\* ;

soit par le transporteur de son choix\*\* ;

soit dans un point retrait partenaire (Mondial Relay, Relais Colis) avec l'étiquette prépayée éditée par le Service Client ;

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

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

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

En complément du délai 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.com, 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 et les canapés à composer. 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 commercial pour le Client de changer d’avis sont consultables depuis le lien suivant. 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 trente (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 – Garanties légales**

### **14.1. - Principes**

alinéa dont les coordonnées sont mentionnées à l'Article Préliminaire des présentes Conditions Générales de Vente est tenue des éventuels défauts de conformités et vices cachés dans les conditions prévues par les articles L.217-1 et suivants du code de la consommation (garantie légale de conformité) et 1641 et suivants du code civil (garantie légale des vices cachés). L'encadré qui suit, issu du décret n° 2022-946 du 20 juin 2022, rappelle notamment les modalités de mise en œuvre de la garantie légale de conformité

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du code de la consommation](#)).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

Il est rappelé que conformément à l'article L.217-12 du code de la consommation, alineacom peut 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 qu'aurait le produit en l'absence de défaut de conformité, 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. Alineacom peut également refuser la mise en conformité du produit si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard des critères susvisés. Enfin, tout refus d'alineacom de procéder selon le choix du Client ou de mettre le bien en conformité est motivé par écrit ou sur tout support durable. En outre, conformément à l'article L.217-3 du code de la consommation, tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficiera d'une extension de garantie de six (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, le Client bénéficiera, pour le produit remplacé, d'un nouveau délai de garantie légale de conformité de deux (2) ans courant à compter de la mise à disposition de ce nouveau bien.

Conformément à l'article L.217-14 du code de la consommation, le Client pourra solliciter une réduction du prix de son produit, voire la résolution de son contrat de vente, dans les 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 trente (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.

Conformément à l'article L.217-15 du code de la consommation, 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. Conformément à l'article L.217-16 du code de la consommation, 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. Conformément à l'article L.217-17 du code de la consommation, 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 quatorze (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. Modalités de mise en conformité du bien au titre de la garantie légale de conformité**

Les demandes relatives à la garantie de conformité peuvent être adressées au Service Clients d'Alinea au 0 969 323 551 du lundi au samedi de 9h00 à 18h00 sans interruption (hors jours fériés / service gratuit + prix d'un appel), via la page « Contactez-nous », via le chat du site [www.alinea.com](http://www.alinea.com). Ces demandes doivent être accompagnées des éléments par lesquels le Client entend établir la non-conformité de son produit. Alinea.com informe en retour le Client de sa décision sur la prise en charge ou pas du produit au titre de la garantie légale de non-conformité. Dans le cas où le bien est pris en charge au titre de la garantie légale et qu'il peut matériellement faire l'objet d'un renvoi postal sans entraîner pour le consommateur d'inconvénient majeur ou de frais disproportionnés au regard de la valeur du bien, il appartient au Client de l'adresser par envoi postal au magasin auprès duquel il a effectué son achat, accompagné d'un RIB pour permettre le remboursement de ces frais d'envoi. Dans les autres cas, Alinea.com prend contact avec le Client pour convenir d'un rendez-vous sur le lieu où se trouve le bien, soit pour faire procéder sur place à sa mise en conformité, soit pour le faire emporter sur le lieu où pourra intervenir la mise en conformité avant que le bien soit restitué au Client. Le Client peut également se rendre par lui-même au stand SAV du magasin Alinea où il a acheté son produit.

## **14.3. Modalités des réclamations fondées sur un vice caché**

Toute réclamation pour vice caché sera soumise au régime prévu par les articles 1641 à 1649 du code civil. Il appartient notamment dans tous les cas au Client de prouver l'existence du vice caché qu'il invoque, le cas échéant au moyen d'une expertise réalisée à ses frais.

## **14.4. - Précision quant à la portée des garanties légales**

A titre d'information, il est précisé qu'Alinea.com n'acceptera aucune réclamation au titre des garanties légales pour les circonstances suivantes :

Les modifications d'aspects des recouvrements et rembourrage dues à l'usure normale et à l'utilisation du siège (assouplissement ou rodage des mousses) ;

La distension résiduelle et normale du cuir au niveau des places les plus utilisées qui est liée aux contraintes que subit le recouvrement des sièges à l'utilisation ;

Les décolorations, l'altération ou toute modification ou détérioration d'aspects dues :

à une exposition à la lumière naturelle ou artificielle ;

à l'emploi de tout produit d'entretien non adapté au revêtement, ou au non-respect des conditions d'entretien ;

à des causes extérieures : accidents domestiques, dégâts des eaux, tâches, brûlures, éraflures, animaux, etc. ;

à un montage, calage ou réglage ou toutes autres interventions non conformes aux instructions d'installation;

à l'action de la sudation et de la transpiration naturelle du corps ou à l'action de la séborrhée.

Les migrations de teintes et de couleurs provenant d'articles mis en contact avec le cuir des sièges dont la couleur n'est pas stabilisée (vêtement, plaid, coussins « déco », ceintures, sac à main etc.) ;

Les déformations des sièges, de structures mécaniques fixes ou mobiles, la casse de structures consécutives à une mauvaise utilisation ou des surcharges intensives concentrées sur un point donné liées à un usage caractéristique particulier ou inhabituel ;

Les dégradations affectant des éléments tels que les fermetures éclair, les fixations inter-éléments, les crémaillères de têtes ou accoudoirs et divers accessoires, provenant d'un usage inapproprié ;

Les détériorations provoquées intentionnellement par un utilisateur ;

Les utilisations dans les lieux publics ou professionnels, à moins qu'il ne s'agisse d'un modèle adapté à cet usage et précisé sur le bon de commande ;

Les réparations ou modifications qui auraient été effectuées à l'initiative du Client par lui-même ou par une entreprise de son choix, sans accord exprès écrit d'alineacom.

## **Article 15 – Garanties commerciales éventuelles**

Outre les garanties légales mentionnées à l'article 10 ci-dessus, il est possible que des garanties commerciales, au sens de l'articles L.217-21 du code de la consommation, soient proposées pour certains produits en complément par alineacom et/ou le producteur du produit, le cas échéant par l'intermédiaire d'une personne, ci-après dénommé « garant » agissant au nom ou pour le compte

d'alineacom ou du fabricant du produit. Dans ce cas, un document précisant le contenu de la garantie commerciale, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que, le cas échéant, le nom et les coordonnées postales et téléphoniques du garant sera fourni au Client sur un support durable. Une telle garantie commerciale ne pourra prévoir que des dispositions plus favorables que la garantie légale de conformité et que la garantie légale des vices cachés. Elle s'appliquera sans préjudice du droit pour le Client de bénéficier de la garantie légale de conformité et de celle relative aux vices cachés.

## **Article 16 – Prestations de service après-vente**

alineacom propose dans ses magasins des prestations de service après-vente pour tout service afférent aux biens vendus ne relevant pas de la garantie légale et n'étant pas prévu par une garantie commerciale. Un devis et une proposition de contrat seront communiqués au Client pour la réparation payante de son produit. Le devis mentionnera l'origine du problème constaté, la nature de l'intervention envisagée et la ou les pièces à remplacer. Le contrat proposera les conditions et modalités de cette prestation. 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'alineacom dans le cadre d'un contrat de vente distinct. Les informations relatives à l'existence et à la durée de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits vendus par alineacom sont disponibles auprès des équipes présentes en magasin. Le Client peut aussi se reporter aux documents du fabricant accompagnant son produit pour connaître la durée pendant laquelle le fabricant garantit la disponibilité des pièces de rechange sur le marché (fiches produits disponibles sur [www.alineacom](http://www.alineacom)).

## **Article 17 – 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 18 - 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 Données Personnelles suivantes : nom, prénom, adresse email du Client, et peut demander un numéro de téléphone pour que le Client reçoive des informations sur sa commande.

Pour une commande via son « compte client » ou en tant qu'adhérent du programme de fidélité, le Client doit préciser ses nom, prénom, civilité, adresse email, numéro de carte fidélité le cas échéant, mot de passe et pour la gestion des commandes : ses nom, prénom, civilité, adresse postale de facturation et/ou de livraison, numéro de téléphone portable, choix de livraison, informations de paiement et modalités de règlement, détail de l'achat, numéro de la transaction, historique retour des produits.

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

la réalisation d'opérations relatives à la gestion de la relation clientèle et des comptes clients (contrats de vente, traitement des commandes, livraisons et facturation), à la gestion des réclamations et du service après-vente, à la réalisation d'enquêtes de satisfaction Client, à l'élaboration et la réalisation de toute étude, analyse ou statistiques commerciales notamment en fonction des achats que le Client effectue sur le Site, pour répondre au mieux à ses besoins, à la réalisation d'opérations relatives à la prospection commerciale et à la gestion des abonnements du Client aux Newsletters.

Transmission : dans le cadre de ces finalités, alinea.com peut être amenée à transmettre les Données Personnelles du Client à des sous-traitants prestataires y compris situés hors de France, hors de l'Union européenne ou hors de l'Espace Economique Européen, dans le cadre des missions qui leur sont confiées et notamment à des partenaires et prestataires chargés d'effectuer la livraison des marchandises au domicile du Client ou dans les relais désignés, lorsque ces modes de livraison sont choisis par le Client. Les Données Personnelles de l'adhérent peuvent également être transmises à toutes autorités administratives ou judiciaires qui en feraient la demande.

Conservation des Données Personnelles : les Données Personnelles du Client sont conservées par alinea.com pendant toute la durée de la relation contractuelle et commerciale et pendant une durée de trois ans suivant la fin de la relation commerciale pour la finalité de prospection commerciale. Les Données Personnelles nécessaires au respect d'une obligation légale ou contractuelle d'alinea.com sont conservées et/ou archivées conformément aux dispositions en vigueur (notamment mais non exclusivement celles prévues par le Code de commerce, le Code civil ou le Code de la consommation).

Sécurité : alinea.com utilise des mesures de sécurités techniques et organisationnelles, pour assurer la sécurité des Données Personnelles, notamment contre la perte, l'altération ou tout mauvais usage.

Droits du Client sur les Données Personnelles le concernant : dans le cadre de la collecte et du traitement des Données Personnelles par alinea.com, le Client dispose :

- d'un droit d'accès qui permet au Client d'obtenir la communication des Données Personnelles le concernant ;
  - d'un droit de rectification qui permet au Client, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer des Données Personnelles qui seraient inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dépourvues de base légale ;
  - d'un droit d'opposition qui peut s'exercer à tout moment pour des motifs légitimes, sauf en matière de prospection commerciale où il peut être exercé avec effet immédiat ;
  - d'un droit de définir des directives relatives au sort des Données Personnelles après sa mort.
- La liste exhaustive des droits sur vos données personnelles est disponible sur [www.cnil.fr/fr/respecter-les-droits-des-personnes](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 - Données personnelles

ALINEA - Service Client

1410, route nationale 96

13400 AUBAGNE

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

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

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

## **Article 19 - Propriété intellectuelle**

Le contenu du site [www.alinea.com](http://www.alinea.com) est la propriété la société NEOMARCHE 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, la société NEOMARCHE 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 ou du prestataire concerné, qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

## **Article 20 – Droit applicable – Langue**

Le contrat de vente conclu entre le Client et 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 de l'article 1348 du Code civil. Les registres informatisés d'alina.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 21 – Médiation**

En cas de litige entre alinea et son 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, à savoir AME CONSO, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à alinea. 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'alina 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 22 – Litiges**

A défaut d'un tel choix de médiation par le Client (article 21), celui-ci peut également saisir les juridictions compétentes.

## **Article 23 – Numéros d'identification unique au Registre National des Producteurs**

En application des dispositions du Code de l'environnement, alinea.com s'est vu attribuée par l'ADEME les identifiants uniques suivants :

IDU FR028667\_10WZQR attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière ameublement ;

IDU FR028667\_05WYDO attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière déchets d'équipements électriques et électroniques et luminaires ;

IDU FR028667\_01VPOA attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière emballages-papier ;

IDU FR028667\_07WTDO attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière des produits chimiques (peintures, laques, vernis, etc.) ;

IDU FR028667\_11JWRJ attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière textiles ;

IDU FR028667\_06FXTR attestant de l'enregistrement au registre de la filière piles et accumulateurs portables;

IDU FR028667\_14XML attestant de l'enregistrement au registre de la filière articles de bricolage et de jardin.

DU FR028667\_04IQUI attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière Bâtiment catégorie 2 (non inertes)

IDU FR028667\_12CPVX attestant de l'enregistrement au registre de la filière des jeux et jouets.

Ces identifiants attestent qu'alinea.com s'est acquittée de ses obligations d'enregistrement aux registres des producteurs des catégories de produits précitées ainsi que de ses obligations de déclarations de mise en marché auprès des éco-organismes agréés, pour chacune de ces catégories de produits.

## **Article 24 – 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 [alineacom.com](http://alineacom.com).