

Conditions générales de vente internet

Version du 24 décembre 2015

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

Article 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclu sur le site www.alinea.fr entre le vendeur - la Société ALINEA, Société Anonyme à Conseil d'Administration au capital de 10.562.780 € ayant son siège social à CROIX (59170) rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, immatriculée au RCS de Lille Métropole B 345 197 552, n° TVA intracommunautaire FR07 345 197 552, et son siège administratif à AUBAGNE (13785), route de Gémenos, BP 1442 – (ci-après « ALINEA » ou « Le Vendeur ») , -et les acheteurs consommateurs non professionnels, (ci-après « Le Client » ou « L'Acheteur »)..

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

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

Le client a la possibilité d'imprimer les présentes conditions générales de vente, ou de les enregistrer au format PDF en cliquant [ici](#).

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

Les éventuelles modifications des Conditions Générales de Vente sont opposables aux utilisateurs du site à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

La validation de la commande par l'acheteur vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

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

- via la rubrique « **mon compte** »



- au

0,15 € TTC / MN

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

Article 2 - Commande

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

Il est toutefois préalablement précisé que les offres de produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles. Les indications sur la disponibilité des produits sont fournies au moment de la passation de la commande et deviennent définitives lors de la confirmation de commande. L'indisponibilité d'un produit pour un problème de stock défectueux entraînera le remboursement du produit.

Les fabricants peuvent changer sans préavis la composition technique des références produits. Alinea.fr est à tout moment en droit de réactualiser, d'améliorer ses fiches ou de retirer de la vente ses produits. Il

appartient au client, s'il s'estime pas suffisamment compétent, de se faire assister par un conseiller. Le client a aussi la possibilité de contacter alinea.fr pour obtenir les renseignements complémentaires sur les produits présentés via la page contact de notre site.

2.1 – Identification

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

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

L'Acheteur 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 conditions générales de ventes lorsqu'il effectue des transactions sur alinea.fr

Lors de chaque validation de commande, l'acheteur 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.

L'Acheteur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des Conditions Générales de Vente ne nécessite pas de signature manuscrite, dans la mesure où il commande en ligne les produits et services qui y sont présentés.

Le fait pour l'Acheteur 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 conditions générales 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.fr se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

2.2 – Validation de la commande

Toute commande validée par l'Acheteur entraîne l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

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

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

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

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

2.3 – Annulation de la commande

Toute demande d'annulation de la commande doit être adressée à alinea.fr via la rubrique « **mon compte**/contactez-nous »

Article 3 - Tarifs

3.1 – Généralités

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

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

Alinea.fr se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis mais les produits sont toujours facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande.

Les tarifs complémentaires pour la préparation des marchandises et leur traitement/expédition/transport/livraison sont renseignés tout au long de la commande.

Les tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité.

Les tarifs comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (T.V.A) applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable de la T.V.A sera automatiquement répercuté sur le prix des produits et/ou des prestations de services vendus sur le site alineaf.fr.

3.2 – Commandes spéciales

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

3.3 - Codes promotionnels et bons d'achat

Les codes promotionnels sont uniquement applicables sur le montant total toutes taxes comprises hors frais de préparation et d'expédition et ne sont pas cumulables. 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 alineaf.fr ou par email (bon d'achat envoyé par email ou bon papier).

Afin de bénéficier de la réduction liée aux codes promotionnels, il est impératif de l'inscrire dans le cadre réservé ("avez-vous un code de réduction") sur la page panier d'alineaf.fr. En cas d'oubli de l'Acheteur, nous ne pourrions pas annuler la commande ni la renouveler pour tenir compte de cette promotion si la commande a déjà été traitée. Les codes promotionnels ne sont valables que pour les durées indiquées sur le site. Les bons d'achat ne sont valables que pour les conditions indiquées sur ce dernier (date de validité et montant d'achat minimum).

Dans le cas où le client n'aurait pas entré le code promotionnel lors de la validation de sa commande et par conséquent, n'aurait pas bénéficié de la réduction accordée par ce code promotionnel, alineaf.fr ne pourra en aucun cas par la suite annuler la commande du client ou rembourser au client le montant de cette réduction. Toute demande du client par email après la passation de la commande ne sera pas traitée ou acceptée.

Toute utilisation frauduleuse d'un code promotionnel (codes réservés à certaines opérations spéciales, réduction, offre limitées...) rendra nul le code promotionnel. Alinea.fr se réserve le droit d'annuler, modifier ou suspendre toute commande dont le règlement n'aura pas été perçu. Dans le cas où la commande aurait été validée et payée par le client, le code ou bon d'achat sera supprimé de la commande et alineaf.fr prélèvera automatiquement le montant dû par le Client.

3.4 - Facture

La facture est établie à chaque expédition.

Elle est disponible sous format numérique.

Le client peut consulter sa facture en ligne via la rubrique « **mon compte** ». Il a la possibilité de la télécharger et/ou de l'imprimer.

Article 4 – Conditions de paiement

4.1 – Généralités

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

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

Le Vendeur 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 l'Acheteur.

Toutes les commandes sont payables en totalité et en un seul versement lors de la commande, sauf offres spéciales indiquées sur le site et faisant l'objet d'un règlement spécifique (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 : VISA, EuroCard/MasterCard.

En complétant les champs prévus à cet effet (numéro de carte, date d'expiration, 3 derniers chiffres du pictogramme au dos) lors du paiement sécurisé (SSL).

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

- Par financement avec un établissement financier partenaire de alinea.fr, le client devra fournir les informations nécessaires à l'établissement d'un dossier de financement en complétant le formulaire prévu à cet effet et disponible lors de la sélection du moyen de paiement. A réception des informations du client, alinea.fr effectuera une demande d'accord préalable de financement auprès de son partenaire. En cas de refus de la part de l'organisme financier partenaire, le refus sera notifié au client par email. Dans ce cas, le client pourra sélectionner un autre moyen de paiement, à défaut, sa commande sera automatiquement annulée. En cas d'accord préalable du partenaire financier, un dossier complet sera expédié au client et devra être retourné dûment complété et accompagné des pièces justificatives indiquées à l'adresse donnée par l'établissement financier.

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

4.3 - Paiement en trois fois par Carte Bancaire

Alinea.fr propose un paiement en trois fois par carte bancaire. En cas de paiement trois fois par carte bancaire, le détail des échéances et leur date de prélèvement est communiqué au client lors de la validation de la commande.

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

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

4.4 - Non règlement

Alinea.fr se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison, quels que soient leur nature et niveau d'exécution, en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par l'acheteur, ou en cas d'incident de paiement.

Des pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt légal majoré de deux points sont applicables de plein droit aux montants impayés à l'issue de la date de facturation où dès notification du rejet de paiement bancaire pour tout autre moyen de paiement sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire et sans que cette clause n'exclue des dommages et intérêts complémentaires. Les pénalités seront exigibles dès le 1er jour suivant la date de règlement figurant sur cette facture. La livraison de toute nouvelle commande pourra être suspendue en cas de retard de paiement d'une précédente commande et ce nonobstant les dispositions des présentes.

Pour les commandes devant être réglées par financement, la non réception de la somme due n'entraînera pas l'annulation de la commande sauf accord entre les parties. Par conséquent, l'acheteur restera redevable à alinea.fr du montant de sa commande sauf en cas d'une annulation selon les conditions indiquées à l'article 2.3 ou l'article 11 des présentes. Toute résiliation par le client d'une commande ou d'un contrat, en dehors des clauses prévues à cet effet, donne lieu à dommages et intérêts.

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

Article 5 – Livraisons

5.1 – Généralités

Les produits achetés sur Alinéa.fr sont uniquement livrables à l'adresse de livraison indiquée par le Client en France métropolitaine, Belgique et Luxembourg. Les expéditions en Belgique et au Luxembourg sont soumises aux règles d'éligibilité du mode de livraison colissimo.

Alinea.fr ne livrera aucun produit à une boîte postale et se réserve le droit de refuser toute expédition hors lieux et pays cités ci-dessus.

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

Dans le cas où le colis de l'acheteur serait retourné à alinea.fr suite à un non enlèvement du colis (livraison en point relais ou colissimo) ou suite à un problème d'accessibilité (cf article 5.3), alinea.fr sera en droit de facturer au client les frais de réexpédition du colis sans possibilité de recours ou dommages et intérêts. En cas d'annulation de la commande par le client suite au retour du colis non récupéré et retourné à alinea.fr, alinea.fr sera en droit de déduire du remboursement les frais d'expédition du colis sans possibilité de recours ou dommages et intérêts.

La livraison n'inclut pas l'installation et la mise en service des appareils.

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

La livraison est effectuée soit par remise directe à l'acheteur contre signature, soit par avis de mise à disposition. En cas de livraison sur le lieu de travail du client, le transporteur n'ayant pas accès aux bureaux, laboratoires ou entrepôts, le client devra prendre toutes les dispositions auprès de l'accueil ou de la réception afin que la commande lui soit remise.

La livraison est réputée effectuée dès la remise des produits commandés par le Vendeur au transporteur. Les produits seront livrés avec un Bon de Livraison non valorisé (la facture est disponible sur alinea.fr).

5.2 – Délais de Livraison

ALINEA indique à l'Acheteur la date de disponibilité en point retrait (magasins ALINEA ou point relais) ou la date de livraison à domicile au moment de la validation de la commande. La date de disponibilité de la commande est confirmée par e-mail dès son expédition.

Pour une commande livrée à domicile avec prise de rendez-vous, la date de livraison est confirmée lors du contact par le prestataire de livraison dans les 4 jours suivant la remise du produit au transporteur (Livraison du lundi au samedi, selon les disponibilités du transporteur et les zones de livraison).

ALINEA informe par e-mail de toutes modifications de mise à disposition des commandes.

Conformément à l'article L138-2 du Code de la consommation, en cas de manquement d'ALINEA à son obligation de livraison du bien à la date indiquée, ou, à défaut, au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat, l'Acheteur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, ALINEA d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, celle-ci ne s'est pas exécuté dans ce délai.

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

5.3 - Responsabilité

La responsabilité d'alinea.fr ne pourra être engagée en cas de retard ou d'erreur de livraison dus à une mauvaise saisie de l'adresse par le client lors de la passation de la commande. Toute réexpédition de la commande sera facturée et prise en charge par le client.

Pour la livraison de canapés, armoires, livings, sommiers ou tout autre matériel volumineux pouvant nécessiter un transport spécifique compte tenu de leur encombrement, le client devra disposer d'une adresse de livraison facilement accessible. A défaut d'accès par un ascenseur, les articles ne pourront être livrés au-delà du 5ème étage. Dans le cas où le transporteur ne pourrait y accéder, alinea.fr ne pourra être tenu responsable des mauvaises conditions d'accès pouvant entraîner retard ou impossibilité de livraison.

Certains colis expédiés par les services de la Poste ou de transporteurs sont remis à son destinataire contre signature. La responsabilité d'alinea.fr ne pourra être engagée en cas de signature du bordereau de livraison par une autre personne que le destinataire indiqué sur le bon de transport. Toute réclamation effectuée par le destinataire du colis sans signature de ce dernier lors de la livraison du colis sera refusée par alinea.fr.

5.4 – Conditions

Le client doit notifier sur le bon de livraison du transporteur et à alinea.fr via la rubrique « mon compte » toutes réserves précises sur le ou les colis livré(s) (colis manquant par rapport au bon de livraison ou bon de commande, colis endommagé ou déjà ouvert, produits cassés et/ou manquants) dans les 3 jours suivant la réception du colis. La mention « sous réserve de déballage » sera refusée.

Passé ce délai, toute demande sera rejetée par alinea.fr, sauf hypothèse de l'article L121-105 du code de la consommation où le délai pour émettre des réserves est porté à 10 jours lorsque le voiturier ne justifie pas avoir laissé la possibilité au client de vérifier effectivement le bon état des objets livrés.

5.5 – Transport

Les risques liés au transport sont supportés par le vendeur, sous la condition que l'acheteur ait vérifié les marchandises lors de leur réception en présence du transporteur et ait signifié par écrit sur le bon de transport, si besoin était, les réserves précises observées et ce même en cas d'expédition franco de port.

Sauf convention contraire, le vendeur choisit librement le transporteur. Dans le cas où le colis serait trop abîmé, l'acheteur doit le refuser. Dans le cas d'une perte de colis lors du transport, les délais d'enquête peuvent varier selon les transporteurs et prendre de une à quatre semaines.

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

En cas d'anomalie, nous demandons à l'acheteur de bien vouloir nous confirmer cette anomalie le jour même ou au plus tard un jour ouvrable après réception de votre commande, en la déclarant via la rubrique « mon compte » sur le site alineaf.fr.

En cas d'avarie, l'acheteur doit émettre des réserves écrites précises et détaillées sur le bulletin de livraison du transporteur en présence de celui-ci ou de ses employés. Afin de l'aider dans ces démarches, Alinéa l'invite à nous contacter via son compte client accessible depuis la page d'accueil de notre site. La marchandise acceptée sans réserves détaillées par le destinataire au moment de la livraison et/ou à défaut de réclamation via la rubrique « mon compte » du site alineaf.fr, dans les 3 jours, est réputée arrivée en bon état et dans son intégralité (nombre de colis, de produits, identité par rapport à la commande, etc.). Aucune réclamation ne pourra être prise en charge par alineaf.fr et la responsabilité d'alineaf.fr ne saurait être engagée. Pour toute question ou difficulté que l'acheteur pourrait rencontrer, nous l'invitons à se contacter via son compte client accessible depuis la page d'accueil du site.

5.6 - Retard de livraison

En cas de retard de livraison, nous vous conseillons de vérifier directement en ligne à partir de votre compte client l'état de votre commande avant de nous contacter, sur le site du transporteur grâce au numéro d'expédition. Dans le cas où vous n'auriez pas connaissance du numéro d'expédition, nous vous prions de bien vouloir nous contacter via la rubrique contact, pour connaître les délais d'acheminement de votre colis. Nous vous invitons à nous signaler tout retard d'une semaine par rapport au délai de livraison moyen constaté afin de nous permettre de démarrer une enquête auprès du transporteur (les délais d'enquête peuvent varier de une à trois semaines). Si pendant le délai de l'enquête, le produit est retrouvé, il sera réacheminé immédiatement à votre domicile. Si en revanche, le produit n'est pas retrouvé à l'issue du délai d'enquête, le transporteur considère le colis comme perdu, et nous vous renverrons un produit de remplacement, à nos frais ou procéderons au remboursement si le produit n'est plus disponible. (L'acheteur peut également se reporter à l'article 5.2 ci-avant pour se référer aux dispositions de l'article L138-2 du Code de la Consommation).

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

5.7.1 - Modalités de livraison

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

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

En cas de renseignements erronés, empêchant la livraison de la commande, ni Alinéa ni le transporteur ne pourront être tenus pour responsable de la non livraison de la marchandise.

Si le mobilier ne peut pas être livré, les frais de transports (aller et retour) restent à la charge du client.

5.7.2 - Créneau de livraison

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

5.7.3 - La prestation de livraison

La prestation de livraison comprend :

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

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

5.7.4 - Contrôle des marchandises

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

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

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

En cas d'absence de réserve, la marchandise reçue est réputée conforme et aucun recours ultérieur ne sera envisageable, sauf les cas visés en article 12 ci-après

5.7.5 - Client absent

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

5.7.6 - Annulation de la commande

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

Article 6 – « Cliquez & Emportez »

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

Article 7 – Réclamations – Service après-vente

7.1 - Réclamations

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

7.2 - Service après-vente

Tout matériel constaté en panne / cassé durant la période de garantie devra être signalé à alinea.fr via la rubrique « mon compte ».

Les demandes de SAV s'effectuent exclusivement via le service après-vente accessible à partir du compte client ou par téléphone.

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

Retour du Matériel en SAV :

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

Tout produit en panne / cassé doit être retourné dans son emballage d'origine.

[Alinea.fr](http://alinea.fr) décline toute responsabilité dans le cas où le matériel serait endommagé pendant le transport.

Tous les accessoires, visserie, notices... doivent être retournés sauf demande explicite de nos services.

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

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

[Alinea.fr](http://alinea.fr) se réserve le droit de refuser le retour si la procédure n'est pas respectée ou si les colis ne sont pas en parfait état lors de leur réception par notre SAV (emballage insuffisant).

Article 8 – Disponibilité

La disponibilité des articles vendus sur le site alinea.fr est indiquée sur les fiches d'information de chaque article. Ces délais s'entendent jours ouvrables.

Les articles sont vendus dans la limite des stocks disponibles et ceux non stockés sont vendus sous réserve de disponibilité et en tenant compte des délais d'approvisionnement chez les fournisseurs de alinea.fr.

Article 9 – Installation

[Alinea.fr](http://alinea.fr) n'effectue pas l'installation des produits vendus sur son site sauf indication contraire mentionnée sur la fiche du produit. La responsabilité d'alinea.fr ne pourra être engagée lorsque l'installation et/ou le montage du produit commandé ont été réalisés par le client ou par un tiers.

Le client devra se conformer à la notice d'utilisation et d'installation du produit afin que la garantie du produit soit applicable.

Toute détérioration du produit lors de son installation et/ou le montage par le client ou un tiers ne pourront être pris en charge par alinea.fr qui se dégage de toutes responsabilités en cas de dommages causés ou non-conformité de l'installation par rapport aux indications et prescriptions de montage du fabricant.

Il appartient exclusivement à l'acheteur, s'il ne s'estime pas suffisamment compétent pour installer le matériel, de se faire assister d'un conseil ou d'un professionnel.

Article 10 – Transfert de propriété – Transfert des risques

Le transfert de propriété des articles achetés sur alineaf.fr au profit du client ne sera réalisé qu'après le règlement intégral de toutes les sommes dues et ce quelle que soit la date de livraison des articles chez le client. Conformément à la loi 80-335 du 12 mai 1980 et de la loi 85-89 du 25 Janvier 1985, les marchandises livrées resteront notre propriété jusqu'au règlement intégral du prix même si celles-ci ne sont plus en possession de l'acheteur.

Le transfert de propriété et l'exécution des présentes conditions générales de vente s'appliquent uniquement au client à l'origine de la commande.

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

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

Article 11 – Droit de rétractation

L'Acheteur dispose du droit de se rétracter de son(ses) achat(s) sans donner de motif dans un délai de vingt et un (21) jours.

Le délai de rétractation expire vingt et un jours après le jour où l'Acheteur ou un tiers (autre que le transporteur et désigné par l'Acheteur), prend physiquement possession du bien ou du dernier bien (en cas de commande composée de plusieurs biens).

Ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation (selon l'article L121-21-8 du Code de la Consommation):

- les services pleinement exécutés si le consommateur a donné son accord préalable exprès à leur exécution, et reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation après exécution du contrat ;
- biens fabriqués spécialement ou personnalisés à la demande du consommateur (exemple, canapé à composer) ;
- biens rapidement périssables ou pouvant se détériorer rapidement (boissons ouvertes) ;
- 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 ;
- enregistrements audio ou vidéo ou logiciels scellés, descellés après livraison ;

Pour exercer son droit de rétractation, l'Acheteur doit notifier par courrier postal à Alinéa Service Clients, 2290 route de Gémenos, BP 1442, 13785 AUBAGNE Cedex, ou par téléphone au 0969.323.551 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), ou par mail à retractation@alineaf.fr, sa décision de rétractation de son achat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté.

L'acheteur peut aussi utiliser le modèle de formulaire de rétractation Alinéa mais ce n'est pas obligatoire.

L'Acheteur peut également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur le site internet www.alineaf.fr. Si l'Acheteur utilise cette option, ALINEA lui enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que l'Acheteur transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation, ALINEA rembourse l'Acheteur de tous les paiements reçus de sa part pour sa commande, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que

l'Acheteur ait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par ALINEA) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où ALINEA est informé de la décision de rétractation de l'Acheteur de sa commande. ALINEA procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Acheteur pour la transaction initiale, sauf si l'Acheteur convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'Acheteur. ALINEA peut différer le remboursement jusqu'à la réception du bien ou jusqu'à ce que l'Acheteur ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

L'Acheteur doit renvoyer ou rendre le bien, à ses frais directs, à Alinéa :

soit dans l'un des 26 magasins ALINEA

soit par voie postale (colissimo, TNT, DHL...)**

soit par le transporteur de son choix**

**A l'adresse suivante : Alinéa chez ID Logistics France - 62117 Brebieres - zi Parc des Béliers, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard vingt et un jours après que l'Acheteur ait communiqué sa décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si l'Acheteur renvoie le bien avant l'expiration du délai de vingt et un jours.

Les frais pour le renvoi par voie postale ou par transporteur, sont estimés, à un maximum d'environ 250 euros selon le type de produit (pour les colis les plus lourds et volumineux. Exemple : canapé, lit, ...).

La responsabilité de l'Acheteur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Article 12 – Responsabilité du Vendeur – Garantie

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

- de la garantie légale de conformité,

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

∞ Art. L. 211-4. « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

∞ Art. L. 211-12. « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

∞ Art. L. 211-5. « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1. Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

2. Présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté».

- de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation,

« De la garantie des défauts de la chose vendue » (extrait du Code civil)

∞ Art. 1641. « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

∞ Art. 1648 - alinéa 1er. « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

- de la garantie commerciale constructeur, en fonction des produits et marques concernés.

Toute garantie commerciale est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part de l'Acheteur, comme en cas d'usure normale du bien, d'accident ou de force majeure et la garantie commerciale est limitée à la réparation, au remplacement ou au remboursement des produits en panne, abîmés ou cassés..

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

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

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

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

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

Pour les 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,

Pour le petit appareil ménager, le client peut également :

- soit ramener l'équipement usagé dans l'un des magasins Alinéa où il est mis à disposition des bornes de collecte.

Article 14 - Informatiques et Libertés

En application de la loi 78-17 « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées à l'Acheteur sont nécessaires notamment au traitement de sa commande et à l'établissement des factures.

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

Utilisation et transmission de vos données personnelles

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

Droit d'accès, de modification, d'opposition

L'Acheteur dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant en écrivant à l'adresse suivante : Alinéa – service e-commerce – BP 1442 – 13785 AUBAGNE Cedex, en indiquant ses nom, prénom, email et adresse. Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et accompagnée d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera adressée dans un délai de deux mois suivant la réception de la demande.

Article 15 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

En outre, le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des services du Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Article 16 – Droit applicable – Langue

Le contrat de vente conclu entre l'Acheteur et ALINEA est régi et soumis au droit français.

Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

L'application de la Convention de Vienne sur l'attribution internationale de marchandises est expressément écartée.

Alinea.fr archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil. Les registres informatisés d'alinea.fr seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties, sauf preuve contraire.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales de vente seraient tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement auprès de l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées au sein des présentes conditions générales de vente ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 17 – Médiation

Conformément à l'article R152-1 du Code de la Consommation, le client peut gratuitement recourir au service de médiation MEDYCIS, par voie électronique : www.medicys.fr, ou par voie postale : MEDYCIS – Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice – 73, Boulevard de Clichy, 75000 PARIS – pour toutes les réclamations déjà déposées par écrit auprès du service clientèle du vendeur depuis moins d'un an et non satisfaites.

Article 18 – Litiges

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

Article 19 – Acceptation de l'Acheteur

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