

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FOURNITURE, POSE ET SERVICE APRÈS-VENTE

Entrée en vigueur : 1 Janvier 2024

1 GENERALITES ET INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'exécution par la société LINEA (société par action simplifiée, immatriculée au RCS de Mulhouse, sous le n° 389235060, sise 13 rue des Trois Frontières, 68110 ILLZACH, Tel.: 03.89.89.72.72 – Mail : mulhouse@linea.fr - ci-après « LINEA »), de toute vente, fourniture, pose, mise en service, ou réparation de volet(s), de porte(s), de fenêtre(s) et de leurs accessoire(s), sur commande d'une personne physique ou morale (ci-après le « Client ») par tout moyen au sein de l'une des boutiques LINEA, hors établissement, ou à distance.

Toute commande passée auprès de LINEA implique le consentement sans réserve du Client aux présentes, lesquelles prévalent sur toutes autres conditions. Le Client reconnaît qu'elles ont été portées à sa connaissance de même que toutes les informations précontractuelles listées par l'article L221-5 du Code de la Consommation. Les présentes conditions générales lui sont donc opposables conformément aux termes de l'article 1119 du code civil.

Le Client reconnaît notamment que LINEA l'a pleinement informé des caractéristiques techniques et/ou esthétiques essentielles des produits. Le cas échéant, des renseignements complémentaires peuvent être apportés sur simple demande du Client.

2 EXECUTION DE LA COMMANDE

2.1 LINEA se réserve la possibilité de donner en sous-traitance la réalisation des prestations objet du présent contrat dans les conditions prévues par la loi, ce que le Client accepte. Cette sous-traitance sera mise en place sans préjudice pour le Client.

2.2 L'exécution de toute prestation et l'envoi d'une confirmation de commande par LINEA est conditionnée par le versement préalable de l'acompte mentionné ci-après et par la réalisation préalable des opérations de métrage et de préparation de travaux. Suite à la signature du devis, le Client prend les dispositions nécessaires pour permettre son exécution et la mise en fabrication des produits commandés, notamment en facilitant la prise de mesures par le conducteur de travaux. L'absence de diligence du Client pendant un délai de trois (3) mois, suivant la signature du devis, octroie à LINEA une faculté de résiliation de plein droit de ladite commande. L'acompte éventuellement déjà versé reste définitivement acquis à LINEA à titre d'indemnité. En tout état de cause, Linéa ne pourra être tenue pour responsable en cas de défaut d'exécution de ses prestations dans les cas où le Client n'aura pas pris les dispositions nécessaires à la réalisation des opérations préalables de métrage et de préparation des travaux.

2.3 Dans le cas où les travaux nécessitent une autorisation (telle que permis de construire ou autorisation de la copropriété) le Client est seul responsable de son obtention. L'absence d'autorisation ne saurait en aucun cas ni engager la responsabilité de LINEA, ni constituer un motif valable de résolution du contrat pour le Client.

Le Client s'engage à signaler à LINEA, le cas échéant, toutes modalités ou caractéristiques particulières des locaux susceptibles d'avoir un impact sur la mise en œuvre de l'installation par LINEA.

2.4 Les cotes des produits figurant au devis sont indicatives. Seules les dimensions de fabrication figurant sur la confirmation de commande, après réalisation du métré par le conducteur de travaux, sont contractuelles.

2.5 Lorsque le métrage ne peut être réalisé directement sur chantier après signature du devis, LINEA pourra proposer de le réaliser, au choix du Client, sur plan (« Métrage Sur Plan ») ou de façon différée sur chantier (« Métrage Différé »). Si cette dernière option est retenue par le Client, l'acompte susmentionné ne sera dû qu'après réalisation des opérations de métrage et sous réserve de l'application de l'article 2.4.

S'agissant du Métrage Sur Plan la société LINEA ne sera tenue que par les dimensions indiquées sur le plan. La responsabilité de la société LINEA ne saurait être recherchée pour erreur dans le métrage si celle-ci est due, après réalisation de la construction, à un différentiel de dimension entre le plan et l'ouvrage réalisé.

2.6 Toute modification de la commande initiale acceptée par les deux parties, fera l'objet d'un avenant et pourra donner lieu si bon semble aux parties, à un report de date d'exécution initialement prévue.

2.7 Après fabrication et réception des produits par Linéa, le Client sera contacté afin d'arrêter une date de réalisation des travaux de pose. **Le Client s'engage à permettre le démarrage des travaux de pose dans les 4 semaines qui suivent la première sollicitation de Linéa visant à déterminer une date de pose.**

2.8 **Pour la date prévue des travaux, le Client s'engage à être présent ou représenté à l'adresse d'intervention et à garantir l'absence de toute entrave à son bon déroulement, notamment un total accès au(x) produit(s) concerné(s) (ex : enlèvement faux-plafond, coffrage, environnement dégagé et propre, etc), et au lieu des travaux.**

Si la pose de l'ensemble des produits, y compris les accessoires, ne peut être réalisée ou achevée du fait du Client, LINEA dispose, après une mise en demeure par lettre recommandée AR restée infructueuse pendant un délai de dix (10) jours calendaires, d'une faculté de résiliation de plein droit de la commande, nonobstant le versement par le Client, à titre d'indemnité, d'une somme équivalant au montant total TTC de la prestation commandée non achevée.

2.9 Dans l'hypothèse où le Client demanderait un report de la date de démarrage des travaux de pose, ou s'il manque de diligence et ne prend pas les dispositions nécessaires au démarrage des travaux dans le délai mentionné à l'article 3.1, des frais de stockage seront facturés au Client après simple notification écrite de Linéa. Lesdits frais de stockage seront facturés à compter du premier jour suivant la date de pose initialement convenue (ou à compter de la notification par Linéa en cas d'absence de diligence du Client dans la détermination d'une date de pose), sur la base d'un forfait mensuel de 2 % du montant total (TTC) de la commande par mois de stockage, tout mois démarré étant dû dans sa totalité.

Le report de la date d'intervention ou l'absence de diligence du Client empêchant le démarrage des travaux dans les délais stipulés en article 3.1 entraîneront, du fait du Client, une prolongation de la durée de stockage des produits. Malgré des conditions de stockages conformes aux règles de l'art, cet allongement de la durée de stockage est susceptible d'entraîner certaines altérations des produits (ex : batteries déchargées), dans pareil cas, la responsabilité de LINEA ne saurait être recherchée

2.10 **La nature et l'étendue de certaines prestations, la disposition des ouvrages ou encore l'état de l'existant (support), peuvent engendrer des dégradations (traces de découpes des tableaux, appuis de fenêtres...) inhérentes et nécessaires à la mise en œuvre des produits, et requérir en conséquence des travaux complémentaires (maçonnerie, plâtrerie, peinture, électricité...) avant ou après la pose. Ces travaux complémentaires sont à la charge du Client.**

3 PRIX

3.1 Les prix sont ceux du tarif en vigueur au moment de l'établissement de l'offre, majorés de la TVA. Toute variation éventuelle du taux de TVA est répercutée au Client. Sauf mention contraire sur le devis, les prix sont valables pour une durée limitée à sept (7) jours à compter de la date d'émission de l'offre. Passé ce délai, la conclusion du contrat est subordonnée à l'accord de LINEA.

3.2 Les prix indiqués sur la commande sont fonction des dimensions, des prestations et des spécifications définies avec le Client. **Toutes modifications consécutives notamment à la détermination des caractéristiques de la commande lors du métré peuvent induire une révision des prix.**

3.3 Toute modification du prix est soumise à l'accord non équivoque du Client par la signature d'un document modificatif à la commande. Le défaut d'accord peut entraîner, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, l'annulation de la commande et le cas échéant l'acompte versé est intégralement restitué. Cette annulation n'ouvre droit à aucune indemnité de part et d'autre.

3.4 Renégociation du prix en raison des circonstances économiques - Il est porté à la connaissance du Client qu'à la date de signature du devis, la situation économique mondiale sous tension, emporte des fluctuations imprévisibles des coûts des matériaux. Dans ce seul contexte exceptionnel, en cas de Métrage Différé tel que défini à l'article 2.5, dès lors que les opérations de métrage ne peuvent être réalisées dans de brefs délais après signature du devis, le prix indiqué sur le devis pourra faire l'objet d'une révision à la demande de l'une des Parties, si à la date des opérations de métrage une évolution substantielle des coûts appliqués par les fournisseurs de matière est constatée. Il est entendu que toute hausse de plus de 5% sera considérée comme substantielle. Dans ce cadre toute modification du prix est soumise à l'accord non équivoque du Client dans les conditions de l'article 3.3.

3.5 Dans le cadre du dispositif de lutte contre le gaspillage prévu par l'article L541-10 du Code de l'Environnement, Linéa prend part au cercle vertueux de collecte et de traitement des déchets organisé par les éco-organismes, en s'acquittant auprès de ses différents fournisseurs d'une éco-contribution. Conformément aux dispositions légales en la matière, le montant de cette éco-contribution est répercuté au Client sur la facture en sus du montant du devis ; ce montant est affiché de manière visible sur la facture. Les éventuelles promotions ou rabais qui pourraient être accordés au Client ne peuvent être appliqués au montant de cette éco-contribution. Son montant est fixé par les éco-organismes et varie en fonction du poids du produit ou de la pièce mis(e) en œuvre par Linéa, des matériaux qui le/la composent et du type de traitement nécessaire à sa fin de vie. Entièrement reversée aux éco-organismes par les fournisseurs, elle finance la collecte, le recyclage et la valorisation des déchets.

4 DÉLAIS

4.1 **Sauf délais différents stipulés sur le devis, et sous réserve de l'accomplissement par le Client de ses obligations au titre des articles 2.7 et 2.8, les travaux et interventions de service après-vente sont exécutés dans un délai de 18 semaines, à compter de la confirmation de commande adressée au Client après réalisation des opérations de métrage et versement de l'acompte susmentionné.**

Au-delà de ce délai, en cas de retard injustifié, et sauf cas de Force Majeure, le Client pourra annuler sa commande, dans les conditions des articles L216-1 et suivants du Code de la Consommation, par lettre recommandée avec avis de réception après avoir enjoint Linéa, sans succès, d'exécuter ses obligations dans un délai supplémentaire raisonnable.

Aucune réclamation ne pourra cependant être faite pour des retards dans l'exécution des prestations (i) si le Client n'a pas pris les dispositions nécessaires pour permettre à Linéa d'accéder aux installations et d'effectuer les travaux de façon sécurisée et paisible (ii) en cas d'intempéries, retards des fournisseurs ou des autres corps de métiers intervenant sur le chantier, casse lors du transport ou de la pose, travaux supplémentaires ou toute autre cause extérieure à la volonté de LINEA.

4.2 **Circonstances économiques particulières** - Au regard de la date de signature du devis, les Parties déclarent être conscientes de la tendance mondiale à la pénurie d'approvisionnement en divers matériaux de construction et aux difficultés de livraison de certains fournisseurs, qui affectent ou peuvent affecter l'exécution du contrat. Si ces retards ou pénuries, dument constatés, venaient à affecter l'exécution de la commande par LINEA, les délais d'exécution seront prolongés et tout autre ajustement contractuel raisonnable pourra être proposé. Compte tenu de ces circonstances exceptionnelles, aucune pénalité de retard prévue contractuellement ne saurait être appliquée à LINEA sur toute la durée des retards de livraison dument constaté.

4.3 L'ensemble de ces délais s'entendent hors périodes de congés LINEA et de ses fournisseurs.

5 PAIEMENT

5.1 Les prix s'entendent nets et sans escompte.

5.2 **Sauf mention contraire sur le devis, il est dû par le Client un acompte de 30 % du montant TTC de la commande, exigible à l'issue du 7^{ème} jour suivant la date de la commande. Le paiement du solde de la commande (70%) intervient à l'issue des travaux, sur présentation de la quittance par LINEA.**

Il est rappelé que le paiement en espèces est limité au seuil de 1 000 euros fixé par la loi, ce seuil s'applique par commande.

Une facture acquittée, récapitulative du chantier est adressée au Client après réalisation des prestations et paiement du solde.

Le chantier est réputé posé dès lors que l'ensemble des produits a été mis en œuvre.

En aucun cas le paiement des travaux ne peut être conditionné au versement de crédits, primes ou toutes autres aides financières et notamment celles relatives aux travaux de rénovation énergétique. Dans ce cas, le Client est invité à se renseigner sur ce point auprès des organismes compétents en la matière avant l'établissement de tout devis.

5.3 À défaut de paiement de toute ou partie de la commande par le Client dans les conditions susvisées, LINEA est en droit de suspendre immédiatement l'exécution des prestations commandées. Le manquement du Client persistant au-delà de quinze (15) jours calendaires à l'issue de la première interpellation écrite par LINEA, octroie à cette dernière une faculté de résiliation de la commande, nonobstant le versement par le Client, à titre d'indemnité, d'une somme équivalente à l'acompte versé par le Client.

5.4 Pour les prestations de fourniture seule, nécessairement exécutées en agence :

5.4.1.1 Le paiement intégral est effectué par le Client contre la remise des produits commandés immédiatement disponibles

5.4.1.2 Pour toute commande de produit(s) appelant un ordre d'approvisionnement auprès des fournisseurs de LINEA, le Client verse à la commande 100 % du montant TTC de ladite commande. Les dispositions de l'article 5.3 sont pleinement applicables.

5.5 Tout règlement effectué par le Client ne libère ce dernier de son obligation de paiement qu'à compter du parfait encaissement par LINEA.

5.6 Conformément aux dispositions légales applicables, les devis acceptés et factures correspondantes seront archivés par LINEA pendant une durée de 10 ans à partir de 120 euros.

5.7 **GARANTIES DE PAIEMENT** - Si le montant des travaux, déduction faite de l'acompte versé à la commande, est supérieur à 12 000 euros HT, Linéa pourra demander au Client d'en garantir le paiement de la façon suivante :

1) Dans les conditions de l'article 1799-1 al. 2 du Code Civil, lorsqu'il recourt à un crédit destiné exclusivement et en totalité au paiement des travaux objet du marché, le Client fera le nécessaire pour que les versements, effectués par l'établissement prêteur, parviennent à LINEA aux échéances convenues dans le marché. Le Client adresse à Linéa copie du contrat attestant de la délivrance du prêt.

2) Lorsqu'il ne recourt pas à un crédit spécifique travaux, le maître d'ouvrage professionnel (à l'exception des consommateurs) fournit un cautionnement solidaire dans les conditions de l'article 1799-1 al. 3 du Code Civil au plus tard à l'expiration d'un délai de 15 jours suivant la conclusion du marché.

Le démarrage des travaux par Linéa est subordonné à la fourniture préalable du cautionnement ou de l'attestation de crédit. Le délai d'exécution est prolongé en conséquence, si la date prévue pour le début des travaux est antérieure à celle de la fourniture du cautionnement ou de l'attestation du prêt.

6 PÉNALITÉS

6.1 Tout retard dans le règlement des factures LINEA entraîne, huit (8) jours calendaires après la première présentation d'une mise en demeure recommandée AR restée infructueuse, un décompte d'intérêts moratoires égal à trois fois le taux d'intérêt légal, outre une indemnité de 10 % du montant impayé TTC des travaux.

6.2 Tous les frais rendus nécessaires pour le recouvrement judiciaire de la créance sont à la charge exclusive du Client débiteur. Pour les seuls clients professionnels ressortissant aux dispositions de l'article L. 441-10 du code de commerce, tout retard de paiement ouvre droit à l'égard du créancier à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, Linéa peut sur justificatif demander une indemnisation complémentaire.

7 RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET TRANSFERT DES RISQUES

7.1 Les marchandises demeurent la propriété de LINEA jusqu'au complet paiement du prix en principal et accessoires. Sans préjudice des dispositions de l'article 6 ci-dessus, le défaut de paiement à l'échéance prévue peut entraîner l'obligation pour le Client de restituer à première demande les produits et/ou la partie du prix restant due.

7.2 Ceci ne fait pas obstacle au transfert au Client des risques de perte, de vol ou de détérioration des produits soumis à réserve de propriété, ainsi que des risques liés aux dommages qu'ils pourraient occasionner, et ce, dès la mise à disposition desdits produits conformément à l'article L216-2 du Code de la Consommation.

8 RÉCEPTION DES TRAVAUX

8.1 À l'achèvement des opérations de pose ou de réparation, le Client assure sa présence et réceptionne les travaux avec ou sans réserve, par la signature d'un procès-verbal ou d'un document de clôture d'intervention.

8.2 Le Client a la faculté de se faire représenter par une tierce personne titulaire d'une délégation écrite aux fins d'une part de réceptionner, avec ou sans réserve, d'autre part de verser les sommes dues à Linéa. En l'absence d'une telle délégation, toute personne ayant librement et légitimement accès aux locaux et manifestant de manière non équivoque son habilitation à réceptionner les travaux par l'apposition de sa signature sur le procès-verbal, sera réputée avoir mandat apparent du Client.

8.3 Si le Client ne se présente pas au rendez-vous ou ne s'y fait pas représenter, Linéa constate par tous moyens la carence du Client et la lui notifie. Cette carence emporte de plein droit réception sans réserve des travaux.

8.4 **La réception libère LINEA de toutes les obligations contractuelles autres que les garanties légales et commerciales.**

9 GARANTIES

9.1 **GARANTIES LEGALES** - LINEA répond des défauts de conformité apparaissant sur les produits qu'elle a vendus, dans les 2 ans à compter de leur délivrance, dans les conditions décrites par les articles 217-3 et suivants.

A ce titre, le Client :

- o bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir
- o est dispensé de prouver l'existence du défaut au moment de l'achat si celui-ci apparaît dans ce même délai.
- o peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 217-9 du Code de la consommation : Linéa peut ne pas procéder selon le choix du Client si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut ;
- o peut demander une réduction du prix ou la résolution du contrat, dans les conditions prévues par l'article L.217-14 du code de la consommation

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment des garanties commerciales éventuellement consenties.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 et suivants du Code Civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

9.2 GARANTIES COMMERCIALES - Outre les garanties légales, LINEA répercute au bénéfice du Client les garanties commerciales éventuellement consenties par les fabricants des produits vendus, dans les conditions décrites par chacun de ces fabricants, telles que récapitulées en annexe et reprises sur le site internet de LINEA.

9.3 Ces garanties s'appliquent aux seuls produits vendus complets en fourniture et pose par Linéa, dans sa zone géographique d'activité (Alsace et Territoire de Belfort). La garantie court à compter de la date de facturation des Produits ou des prestations de service après-vente auxquelles elle se rapporte, étant entendu que seul le paiement intégral de ladite facture ouvre droit au bénéfice de la garantie commerciale.

En tout état de cause, aucune garantie n'est due par Linéa pour des désordres causés par le Client ou par un tiers, ou provoqués par une cause extérieure, par l'usure normale des produits ou de leurs composants / accessoires, par une utilisation des produits impropre à leur destination, par le non-respect des instructions d'utilisation, de protection et/ou d'entretien, par des chocs. La garantie est également exclue en cas de modification des produits ou d'intervention sur le produit par le Client ou par un tiers.

La garantie est également exclue pour les interventions supposant (i) des moyens exceptionnels (de type nacelle, échafaudage, etc.) ou (ii) le démontage ou l'enlèvement d'éléments extérieurs au produit (faux plafond, coffrage, etc.) empêchant l'accès direct au produit ou à un de ses éléments (not. caisson, trappe d'accès) ; les démarches permettant de rendre le produit accessible étant à la charge du Client. Les garanties sont mises en œuvre dans les mêmes conditions et délais que ceux indiqués en article 4.1. Il est entendu que dans les cas où la réparation ou le remplacement du bien sous garantie nécessite la mise en fabrication de pièces spécifiques ou sur mesure, ces délais seront prolongés par la période nécessaire à leur fabrication. Pour permettre leur mise en œuvre, le Client se doit d'accorder à Linéa le temps et les facilités d'accès nécessaires sans toutefois pouvoir prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre. À défaut, Linéa est déchargée de toute garantie.

L'ensemble des garanties commerciales s'applique sans préjudice du droit pour le Client de bénéficier des éventuelles autres garanties sur le Produit et les pièces concernées, en ce notamment compris (i) la garantie légale de conformité (articles L217-3 et suivants du Code de la Consommation), et (ii) la garantie relative aux vices cachés (articles 1641 à 1649 du code civil).

9.4 GÉNÉRALITÉS – L'ensemble des garanties sont mises en œuvre sur simple requête écrite au siège social de LINEA, 13 rue des Trois Frontières à 68110 ILLZACH ou par courriel à l'adresse mulhouse@linea.fr

10 PRESTATIONS DE SERVICE APRES VENTE ET PIÈCES DÉTACHÉES

10.1 En cas de dysfonctionnement non couvert par une garantie légale ou commerciale la société Linéa propose à ses Clients des prestations de Services Après-Vente (not. réparation, réglages) sur les Menuiseries extérieures, Volets, Portes et Fenêtres, sur simple devis.

10.2 Conformément aux dispositions de l'article L.217-26 du code de la consommation, la garantie légale de conformité ne s'applique pas aux pièces ou fournitures fournies à titre accessoire dans le cadre des prestations de service après-vente, à moins que celles-ci ne constituent l'objet principal du contrat conclu ou qu'elles n'aient été acquises par le Client dans le cadre d'un contrat de vente distinct.

10.3 Linéa garantit les réparations effectuées et les pièces remplacées par ses soins dans le cadre d'une prestation de service après-vente (« Garantie SAV »), sur les Produits qu'elle a installés et vendus. La Garantie SAV s'applique dans les conditions et avec les limites fixées par les articles 9.3 et 9.4 et par le document relatif aux garanties annexé aux présentes.

10.4 PIÈCES DÉTACHÉES – Les périodes de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits, lorsqu'elles sont communiquées par les fabricants concernés, sont reproduites en annexe des présentes.

11 DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif. Il adresse à LINEA sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration écrite et dénuée d'ambiguïté par lettre recommandée avec avis de réception ou courrier électronique. Le Client peut utiliser le formulaire de rétractation à sa disposition en annexe des présentes.

En cas de rétractation au titre de l'article L.221-24 de ce code, LINEA rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle LINEA est informé de la décision du

Client de se rétracter en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale. Avec accord du Client un autre moyen peut être utilisé. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. **Conformément à l'article L 221-28 de ce code, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :**

- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. S'agissant de produits fabriqués sur mesure, le droit de rétractation n'est pas applicable à la commande du Client ;
- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation. Ainsi si le client demande la réalisation de la prestation prévue au contrat avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de service ;
- De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicité par lui, dans la limite de pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Si la commande est financée par un crédit affecté, le Client dispose d'un droit de rétractation sur le crédit. Le contrat est résolu de plein droit, sans indemnités, si l'emprunteur, dans le délai de 14 jours, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté dans les conditions prévues à l'article L 312-19 du code de la Consommation. Dans ce cas, LINEA est tenue de rembourser sur simple demande, toute somme que le client aurait versée d'avance sur le prix. A compter du huitième jour suivant la demande de remboursement, cette somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux légal majoré de moitié.

Les ventes conclues dans le cadre de foires ou de salons ne bénéficient pas d'un droit de rétractation (Article L 224-59 du Code de la consommation).

12 ANNULATION DE COMMANDE

Toute annulation de commande par le Client, non conforme aux dispositions contractuelles, légales et/ou réglementaires en vigueur, rend tout acompte éventuellement déjà versé, définitivement acquis à LINEA, outre la possibilité pour LINEA de réclamer réparation de l'intégralité de son préjudice.

13 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations collectées par LINEA directement auprès du Client, dans le cadre du contrat de vente qui les lie, font l'objet d'un traitement ayant pour finalité la gestion de la relation commerciale entre LINEA et le Client afin de permettre la réalisation des prestations et à la mise en œuvre des diverses garanties. Ces informations sont à destination exclusive de LINEA et des éventuels sous-traitants intervenant mais uniquement dans la mesure nécessaire à la réalisation des prestations ; elles sont conservées pendant le temps nécessaire à la réalisation de la prestation et sont archivées pendant toute la durée de la garantie commerciale.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Le Client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Le Client peut exercer ses droits en adressant un courrier à LINEA, Service Juridique, Carrefour des Trois Frontières, Ile Napoléon, 13 rue des Trois Frontières, 68110 Illzach (France) ou en envoyant un mail à l'adresse suivante : actecil@bubendorff.com. En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr)

14 FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution d'une quelconque de leurs obligations telle que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure. Seront considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les tremblements de terre, le blocage des moyens de transport, les épidémies, les pandémies, les inondations, la foudre ou l'arrêt des réseaux de communication. La suspension des obligations due à l'évènement de force majeure ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution, ni induire le versement de dommages et intérêts ou de pénalités de retard. Dès la disposition du cas de force majeure, les parties feront leurs meilleurs efforts pour reprendre rapidement l'exécution normale de leurs obligations contractuelles.

15 DROIT APPLICABLE ET LIEU DE JURIDICTION – REGLEMENT DES DIFFERENDS

Les présentes conditions sont soumises au droit français.

En cas de différend relatif aux présentes conditions, à leur interprétation ou à leur exécution, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire. Le Client pourra effectuer toute réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception au siège de la société Linéa ou par e-mail aux adresses indiquées à l'article 1.

« Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM-MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond»

Le Client pourra également solliciter la plateforme en ligne de résolution des litiges : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

A défaut de résolution amiable, tout différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes sera soumis aux tribunaux français légalement compétents.

16 DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Conformément à l'Article L 223-1 et L 223-2 du Code de la consommation, le Client a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de LINEA – 13 Rue des Trois Frontières – 68110 ILLZACH

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de service ci-dessous :

Commandée le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur :

Date :

ANNEXE

AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE FOURNITURE, POSE ET RÉPARATION LINEA

INFORMATION DU CLIENT

La garantie commerciale LINEA ne se substitue pas aux garanties que le Client Particulier tient de la loi contre les vices cachés ou le défaut de conformité, prévus aux articles 1641 du code civil, et aux articles L.217-4, L.217-5, L.217-12 et L.217-16 du code de la consommation.

Extraits du Code de la consommation

Article L 217-4

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

Article L 217-5

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L 217-12

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L 217-16

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Extraits du Code civil

Article 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.

Article 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.

Article 1792-2

La présomption de responsabilité établie par l'article 1792 s'étend également aux dommages qui affectent la solidité des éléments d'équipement d'un ouvrage, mais seulement lorsque ceux-ci font indissociablement corps avec les ouvrages de viabilité, de fondation, d'ossature, de clos ou de couvert.

Un élément d'équipement est considéré comme formant indissociablement corps avec l'un des ouvrages de viabilité, de fondation, d'ossature, de clos ou de couvert lorsque sa dépose, son démontage ou son remplacement ne peut s'effectuer sans détérioration ou enlèvement de matière de cet ouvrage.

GARANTIES COMMERCIALES FOURNISSEURS LINEA

LINEA répercute à ses Clients les garanties commerciales qui lui sont octroyées par ses différents Fournisseurs. Ces garanties sont mises en œuvre par LINEA dans les conditions et avec les limites décrites par les articles 9.2 à 9.4 des Conditions Générales de Fourniture, Pose et Service Après-Vente, et s'appliquent uniquement aux Produits posés et vendus par LINEA.

Il est rappelé au Client que les produits vendus par LINEA nécessitent un entretien selon les indications mentionnées dans la brochure « Entretien des produits ». Il est rappelé que le non-respect des instructions d'entretien est un cas d'exclusion de garantie.

Pour les teintes et l'aspect général des produits, les critères de contrôle et de tolérances pris en compte dans la mise en œuvre des garanties commerciales sont ceux admis par les professionnels (écart de teinte admis à l'intérieur de la limite du nuancier RAL). L'observation des produits doit notamment se faire à 1,5 mètre minimum de l'ouvrage sans lumière directe.

L'ensemble de ce qui précède ne s'applique pas aux Produits sous garantie commerciale BUBENDORFF : cette dernière est mise en œuvre par la société BUBENDORFF directement auprès des Clients, dans les conditions décrites par cette dernière.

Produit	Pièces	Main d'oeuvre et déplacement	Disponibilité des pièces détachées
Volet roulant BUBENDORFF®	2 ans	2 ans	Non communiquée
Fenêtre et porte d'entrée Aluminium KLINE® (voir 1)	10 ans	10 ans	10 ans
Fenêtre et porte d'entrée PVC SELO® (voir 2)	10 ans	10 ans	Non communiquée
Fenêtre et porte d'entrée PVC OKNOPLAST® (voir 2)	10 ans	10 ans	Non communiquée
Porte de garage NOVOFERM®	5 ans	3 ans	Non communiquée
Autres produits	2 ans	2 ans	Non communiquée

(1) La garantie porte exclusivement sur les éléments suivants : anti-corrosion de la quincaillerie, sertissage des profilés, certification CEKAL du vitrage
(2) La garantie porte exclusivement sur les éléments suivants : anti-corrosion de la quincaillerie, soudure des angles, certification CEKAL du vitrage.

DEMANDER UNE INTERVENTION SOUS GARANTIE COMMERCIALE

Tous Produits hors volets roulants : [Service Pose 03 89 89 72 72](tel:0389897272)
Volets Roulants : Intervention au titre de la garantie BUBENDORFF
<https://www.bubendorff.com/demander-une-intervention/#/>

SERVICE APRÈS-VENTE – INTERVENTION HORS GARANTIE

-

DEMANDER UNE INTERVENTION HORS GARANTIE

Intervention hors garantie :

[Service Réparation Haut Rhin 03 89 89 72 80](tel:0389897280)
[Service Réparation Bas Rhin 03 90 58 85 43](tel:0390588543)

-

GARANTIE SAV – Dans les conditions décrites aux articles 9.2 à 9.4 et 10.3 des Conditions Générales de Fourniture, Pose et Service Après-Vente, les réparations effectuées au titre du Service Après-Vente de LINEA bénéficient d'une « Garantie SAV » qui comprend :

- Une **garantie « pièces, main d'oeuvre et déplacement »** **durant 6 mois** pour l'ensemble des Produits.
- A laquelle s'ajoute une **garantie pièce uniquement** (le coût du déplacement et de la main d'oeuvre ne sont alors pas compris), qui s'applique aux seules pièces détachées suivantes et pour les durées spécifiées ci-après :
 - **5 ans** pour les moteurs de volet roulant de marque Bubendorff,
 - **2 ans** pour les autres pièces détachées de marque Bubendorff.

-

Entretien des produits

Les indications ci-dessous visent à vous informer des principales consignes d'entretien à respecter par l'utilisateur des produits vendus par LINEA. Elles ne sauraient se substituer aux notices des fabricants des produits.

PVC	Au moins tous les ans : Nettoyage à l'eau savonneuse, rinçage à l'eau claire, essuyage au chiffon doux. Nous recommandons le « kit entretien LINEA » disponible sur votre point de vente.
ALUMINIUM	Au moins tous les ans : Nettoyage à l'eau savonneuse additionnée d'un détergent doux (PH 5 à 8), rinçage à l'eau claire, essuyage au chiffon doux. Nous recommandons le « kit entretien LINEA » disponible sur votre point de vente.
Mécanisme	Tous les ans : Huiler ou graisser (produit sans acide) les pièces mobiles des quincailleries de fenêtres et de portes (pour les portes de garage et les volets roulants, se référer aux notices des fabricants).
ATTENTION	Ne pas utiliser d'éponge abrasive pour le nettoyage des produits. Couper l'alimentation électrique des produits motorisés pendant leur entretien.

Conformément à l'article 9.3 des conditions générales de prestations LINEA, le non-respect des indications d'entretien est exclusif de toute garantie.