

Conditions Générales de vente et d'Intervention en dépannage et réparation
(Date d'effet :01/01/2024)

1- Objet – Dispositions générales

Les présentes conditions d'intervention s'appliquent dans le cadre de l'offre de prestations de service-après-vente (SAV) de la société Linéa (société par actions simplifiée, dont le siège social est sis 13 rue des Trois Frontières à 68110 ILLZACH, immatriculée au RCS de Mulhouse sous le n° 389 235 060). On entend par prestations de SAV uniquement les interventions payantes de dépannage et réparation proposées par Linéa, en dehors de toute intervention sous garantie, sur les Produits définis ci-après achetés et installés sur le territoire d'intervention de Linéa (Haut-Rhin, Bas-Rhin jusqu'au sud de l'agglomération Strasbourgeoise (Centre-ville de Strasbourg exclu), Région de Montbéliard et Territoire de Belfort).

Pour les besoins des présentes conditions le terme « **Produit(s)** » désigne les volets roulants, volets battants, portes de garage, portes d'entrée, fenêtres, coulissants posés ou non par la société Linéa, tels que détaillés dans les Forfaits décrits ci-dessous.

Toute passation de commande/acceptation de devis suppose la prise de connaissance des présentes conditions d'intervention et emporte leur acceptation. Les conditions d'intervention applicables à la commande du Client sont celles en vigueur à la date de la passation de commande. Elles sont accessibles sur le site internet www.linea.com et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre conditions générales ou particulières. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales d'intervention et les avoir acceptées avant l'acceptation de son devis. Il est invité à télécharger et imprimer les présentes conditions et à en conserver copie.

Sauf mention contraire dans le devis, la durée de validité de l'offre soumise au Client est d'un mois à compter de sa date d'établissement. Les devis réalisés par Linéa sont gratuits, sauf indication contraire sur ces derniers.

2- Prestations

Au titre des présentes conditions, Linéa intervient dans le cadre des différents forfaits suivants, à la demande du Client :

- Forfait diagnostic :
- Forfait Main d'œuvre
- Forfait déplacement
- Forfait remplacement moteur volet roulant (VR)
- Forfait remplacement tablier aluminium de largeur inférieure à 2m :
- Forfait remplacement tablier aluminium de largeur supérieure à 2m :
- Forfait motorisation VR
- Forfait réparation VR hors moteur, tablier, coulisses, caisson ou lame finale
- Forfait réparation fenêtre hors ferrure complète, vitrage et châssis
- Forfait réglage fenêtre
- Forfait réglage porte d'entrée
- Forfait réparation coulissant
- Forfait réparation porte d'entrée hors serrure et panneau
- Forfait kit de motorisation BFT pour portes de garage (PG) de marque WEDOOR
- Forfait réparation PG hors panneau, moteur et centrale
- Forfait remplacement 1 panneau de porte de garage (PG) de marque NOVOFERM
- Forfait remplacement moteur porte de garage (PG) de marque NOVOFERM
- Forfait émetteur supplémentaire (programmation incluse)
- Forfait émetteur horloge (programmation incluse)
- Forfait horloge ID2 (programmation incluse)
- Forfait IDIAMANT (fourniture seule)
- Forfait Volet roulant unitaire

Les interventions de Linéa au titre des présentes conditions d'intervention sont limitées aux produits suivants et sous réserve de la faisabilité technique et de la disponibilité des pièces détachées chez les fournisseurs :

- Volets roulants, ID ZIP, BUBENDORFF et autres marques
- Motorisations de volets battants BUBENDORFF
- Fenêtres et coulissants toutes marques
- Portes d'entrée posées par Linéa
- Portes de garage posées par Linéa

Si, au jour de l'intervention les techniciens de la société Linéa constatent que l'intervention n'est pas techniquement réalisable, et/ou qu'elle ne peut être effectuée dans des conditions garantissant l'intégrité des Produits, du mobilier ou des personnes sur place, Linéa pourra refuser d'intervenir. La société Linéa informera alors le Client de cette impossibilité d'intervenir. Le Client ne sera tenu d'aucun paiement, sauf dans le cas où cette impossibilité résulte d'informations erronées transmises à Linéa par le Client lors de la mise en place du devis. Dans pareil cas, l'article 4 des présentes s'appliquera et le Forfait Déplacement sera du par le Client.

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- Mise en place de l'intervention

3.1 Demande d'intervention

La demande d'intervention et l'établissement du devis est réalisé via un échange téléphonique entre le Client et le service réparation de Linéa. Lors de cet échange téléphonique, différentes questions seront soumises au Client afin de caractériser ses besoins et de déterminer le Forfait applicable.

Le Client comprend l'importance de communiquer à Linéa lors de cet échange, des informations complètes et exactes, dans la mesure où ces informations serviront de seule base pour déterminer le Forfait applicable et mettre en place le devis.

A ce titre le Client s'engage à communiquer des informations précises et exactes à Linéa. Il sera seul responsable de l'exactitude de ces informations. Si en raison de l'inexactitude de ces informations l'intervention ne pouvait avoir lieu dans les conditions prévues par le devis, alors le déplacement de Linéa sur le lieu d'intervention pourra être considéré comme injustifié et donner lieu à l'application du Forfait déplacement dans les conditions de l'article 4.

Les informations transmises par le Client sont reproduites sur le devis. Elles font l'objet d'une vérification et d'une validation par le Client lors de la signature de ce devis. Toute correction ou modification de ces informations par le Client doit être transmise à Linéa au minimum 48h avant l'intervention par e-mail (coralie.bedeze@bubendorff.com). Toute modification de cette information pourra entraîner une modification du devis ainsi qu'un report de l'intervention.

3.2 Eco-contribution

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 écocontribution.

Conformément aux dispositions légales en la matière, le montant de cette écocontribution est répercutée au Client sur la facture en sus du montant du devis ; est affichée 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 écocontribution. Ce 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.

3.3 Pièces remplacées et Recyclage matière

Les composants/pièces démontés sont pris en charge par Linéa en vue d'en assurer le recyclage. Il sera précisé dans le devis (qui sera signé par le Client lors de l'intervention de Linéa au titre des présentes) si le Client souhaite conserver les pièces remplacées, auquel cas celles-ci lui seront restituées à l'issue de l'intervention.

3.4 Délais d'intervention

Les délais d'intervention de Linéa seront convenus d'un commun accord entre les parties, selon les modalités précisées dans le devis d'intervention. Linéa s'engage à ce que l'intervention soit réalisée au plus tard dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de l'acceptation du devis d'intervention valant commande (*Nb : le délai d'intervention moyen est de 20 jours ouvrés*). Au-delà de ce délai, le Client aura la possibilité d'annuler sa commande dans les conditions fixées par les articles L 216-1 et suivants du Code de la Consommation. Le délai d'intervention court à compter du jour ouvré suivant l'acceptation du devis d'intervention.

3.5 Engagements du Client

Pour la date convenue de l'intervention, le Client s'engage à être présent à l'adresse d'intervention, et à garantir l'absence de toute entrave au bon déroulement de la prestation, notamment un total accès au(x) volet(s)/ menuiserie(s) concerné(s), à l'immeuble et au lieu des travaux.

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 entraîne un « déplacement injustifié de Linéa », tel que défini en article 4, et emporte de plein droit l'application du Forfait déplacement qui sera facturé au Client.

A l'achèvement des prestations, le Client assure sa présence et s'engage à signer le document de clôture d'intervention avec ou sans réserve. 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 les travaux de réparation, 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.

En l'absence de réserve, la réception libre LINEA de toutes les obligations contractuelles autres que les garanties légales et commerciales.

Toute annulation de commande par le Client, non conforme aux dispositions contractuelles, légales et/ou conventionnelle en vigueur, rend tout acompte éventuellement déjà versé, définitivement acquis à Linéa, outre la possibilité pour Linéa de facturer au Client le Forfait déplacement en cas de Déplacement Injustifié et/ou de réclamer réparation de l'intégralité de son préjudice.

3.6 Force Majeure

La responsabilité de Linéa ne saurait être engagée en cas d'inexécution de ses obligations en raison 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.

4- Prix et conditions de paiement

4.1 Tarifs applicables

Conformément à l'arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, un devis sera établi préalablement pour chacune des prestations de Linéa. Sauf stipulations contraires, les devis ainsi établis seront valables 1 mois et seront gratuits. Les travaux ne pourront être exécutés que si le devis a été accepté de manière non équivoque par le Client ou son représentant dûment habilité, avant l'exécution des travaux. Les prix des prestations par Produit (Forfait) – hors déplacement - sont ceux figurant toutes taxes comprises (TTC) à l'offre SAV Linéa en vigueur.

Forfait Déplacement : Le Forfait Déplacement liés à l'intervention de Linéa est facturé au Client, en plus du forfait d'intervention concerné. Le montant du Forfait Déplacement est précisé dans l'offre SAV Linéa.

Déplacement Injustifié : Il est en outre précisé que tout déplacement réalisé par Linéa mais ne pouvant donner lieu à la réalisation de l'intervention est considéré comme injustifié, dès lors que l'impossibilité de réalisation de l'intervention est imputable au Client. Pour tout Déplacement Injustifié, Linéa pourra facturer le Forfait Déplacement au Client indépendamment de l'absence de réalisation de l'intervention.

Est notamment considéré comme un Déplacement Injustifié donnant lieu à facturation du Forfait Déplacement :

- Dans le cas où le Client a transmis à Linéa des informations erronées ou incomplètes lors de sa demande d'intervention, rendant ainsi l'intervention impossible à réaliser dans les conditions prévues par le devis.
- L'intervention rendue impossible en raison de l'inaccessibilité des Produits,
- L'absence du Client lors du rendez-vous convenu pour l'intervention ou pour la réalisation des opérations de métrage
- L'annulation ou le report tardif à l'initiative du Client et demandés moins de 48H (hors week-end et jours fériés) avant la date de l'intervention prévue initialement)

Toute variation éventuelle de la TVA est répercutée au Client.

Sur présentation de facture, les prestations sont payables comptant à l'issue de l'intervention, directement au technicien par carte bancaire, chèque bancaire ou virement.

Il est rappelé que le paiement en espèces est limité au seuil de 1000 euros fixé par la loi.

La facture sera émise sous 24 heures, à l'issue de chaque intervention et adressée au Client par e-mail ou par courrier sur demande de ce dernier.

4.2 Acompte

En fonction de la prestation commandée, notamment lorsque celle-ci suppose la commande de matière spécifique ou de produits sur mesure, un acompte pourra être demandé par Linéa. Dans pareil cas, le montant de l'acompte est précisé sur le devis.

L'exécution de toute prestation est alors conditionnée par le versement préalable de l'acompte travaux.

4.3 Opérations de métrage

La réalisation de certaines prestations suppose la prise de mesure préalable sur le lieu d'intervention (notamment : Forfait remplacement tabliers, Forfait remplacement panneaux portes de garage...). Suite à la validation du devis et au versement de l'acompte, 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.

4.4 Retards de paiement et réserve de propriété

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. 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

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

Les Produits et pièces mis en œuvre dans le cadre des Forfaits réparation demeurent la propriété de Linéa jusqu'à complet paiement du prix de l'intervention. Le défaut de paiement à l'échéance prévue peut entraîner la revendication immédiate des Composants. Ce qui précède ne fait pas obstacle au transfert au Client des risques de perte, vol, détérioration ou destruction des Composants soumis à réserve de propriété, ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner, et ce, dès la mise à disposition desdits pièces et produits.

5- Droit de rétractation

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.

A la demande expresse du Client, la date d'intervention de Linéa peut être fixée avant la fin du délai de rétractation. Dans pareil cas, si le Client exerce quand même son droit à rétractation du contrat dont l'exécution a commencé, le Client versera à Linéa, conformément à l'article L.221-15 du Code de la Consommation, un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

6- Garantie Commerciale des interventions SAV

6.1 Garantie commerciale « Garantie SAV 6 mois »

Pour toute intervention de réparation réalisée dans le cadre des Forfaits décrits en article 2 des présentes (hors Forfait Diagnostic), Linéa accorde à ses Client une garantie post-intervention « pièces, main d'œuvre et déplacement » sur l'objet des réparations réalisées par ses soins dans le cadre dudit Forfait. Dans ce cadre les réparations effectuées par Linéa (réparations, pièces remplacées et réglages effectués), sont garanties 6 mois à compter de la date de facturation des prestations par Linéa. De sorte qu'en cas de dysfonctionnement similaire à celui ayant conduit à l'intervention initiale de Linéa et survenant dans le délai susvisé, Linéa prendra en charge la nouvelle réparation de votre installation pour la même panne.

Sous réserve des cas d'exclusion et des limitations ci-après, cette garantie couvre le remplacement ou la réparation de la (ou des) pièce(s) défectueuses ayant préalablement fait l'objet d'une prestation de SAV par Linéa ; elle comprend également les coûts de main d'œuvre et de déplacement générés par l'intervention de Linéa, et ce à l'exclusion de tous autres coûts directs ou indirects.

Cette « **Garantie SAV 6 mois** » est limitée à une garantie 'pièces uniquement', dans les cas suivants :

- A partir du moment où, en raison de l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires, les véhicules du parc réparation (ou certains d'entre eux) ne sont plus autorisés à circuler dans la zone géographique concernée par l'intervention (par exemple pour cause de restrictions ou interdictions de circulation), ou
- Lorsque le site d'intervention n'est pas accessible au véhicule d'intervention Linéa par une voie carrossable (étant précisé qu'un chemin est généralement considéré comme carrossable lorsqu'il est goudronné ou empierré et pourvu de signalisation routière).

6.2 Modalités de mise en œuvre de la garantie commerciale

Le garantie commerciale susmentionnée, accordée au Client par Linéa n'est applicable que dans les conditions et limites définies ci-après.

(a) Mise en œuvre de la garantie commerciale

La présente garantie commerciale n'est mobilisable que si les prestations initiales et/ou pièces détachées concernées, ont à l'origine été fournies, mises en œuvre et installées par Linéa.

Pour permettre la mise en œuvre de cette garantie commerciale, 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.

La garantie commerciale objet des présentes, est mise en œuvre sur simple requête écrite au service réparation de Linéa par courrier au **13 rue des Trois Frontières, 68110 ILLZACH, ou par mail à mulhouse@linea.fr** (pour toute demande d'information complémentaire : **Tel: 03.89.89.72.72**).

Linéa enverra un technicien à une date convenue d'un commun accord avec le Client et décidera de l'opportunité de réparer ou de remplacer les pièces hors d'usage, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

(b) Durée de la garantie commerciale

La garantie commerciale court pour la durée qui lui est propre à compter de la date de facturation de l'intervention concernée, étant entendu que seul le paiement intégral de ladite facture ouvre droit au bénéfice de la garantie commerciale.

Sous réserve des dispositions de l'article L217-28 du Code de la Consommation, une intervention pendant la durée de cette garantie n'a pas pour effet de prolonger la durée de celle-ci. Toute garantie suspendue retrouvera application à compter de la date du rapport Linéa clôturant l'intervention effectuée par son technicien et confirmant la remise en état de fonctionnement du produit.

(c) Exclusions / limitations de la garantie

La garantie est exclue dans tous les cas suivants :

- L'usure normale des Produits ou de leurs composants / accessoires ;
- Une utilisation des Produits impropre à leur destination, des détériorations dues à des chocs ou à des surtensions sur l'installation électrique ;
- Une négligence ou une carence dans l'entretien des Produits, et de leur protection ;
- Une modification et/ou réparation des produits par le Client particulier ou un tiers autre que Linéa, un N° de série effacé;
- Le fait du Client ou de tiers, notamment par maladresse, non-respect des dispositions normatives ou des instructions d'utilisation, de protection et/ou d'entretien ;
- Une intervention supposant (i) des moyens exceptionnels ou spécifiques (de type nacelle, échafaudage, etc.) en cas, notamment, d'inaccessibilité du Produit, ou (ii) le démontage ou l'enlèvement d'éléments extérieurs au volet (du type faux plafond, coffrage, etc.) empêchant l'accès direct au volet ou à un de ses éléments (notamment caisson, trappe d'accès, ...) ;
- Des circonstances de force majeure et/ou des désordres provenant d'une cause extérieure.

L'ensemble des garanties commerciales s'appliquent 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)

GARANTIES LÉGALES : Les interventions effectuées dans l'offre SAV Linéa et des présentes conditions générales d'intervention, n'ont pas pour effet de se substituer aux garanties que le Client tient de la loi contre les vices cachés ou le défaut de conformité, prévus aux articles 1641 du code civil, et aux articles L.217-3 et suivants du code de la consommation auxquelles le vendeur reste tenu pour les Produits concernés. En ce sens, lorsque les Produits ont initialement été vendus et fournis par Linéa, Linéa est tenue de répondre des défauts de conformité apparaissant dans les 2 ans à compter de leur délivrance, dans les conditions décrites par les articles 217-3 et suivants telles que détaillées dans les conditions générales de vente accompagnant le contrat de vente desdits Produits.

Les garanties commerciales et les présentes conditions s'appliquent indépendamment de la garantie légale. Le Client doit contacter le Vendeur du Produit pour mettre en œuvre la garantie légale.

Il est toutefois précisé que le Client ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité pour les composants, pièces et fournitures fournies à titre accessoire dans le cadre de la prestation effectuée au titre des présentes, à moins que celles-ci constituent l'objet principal du contrat.

7- Données personnelles

Les informations collectées par Linéa directement auprès du Client, dans le cadre de l'exécution d'une intervention au titre des présentes, font l'objet d'un traitement ayant pour finalité la gestion de la relation commerciale entre Linéa et le Client, et l'exécution des prestations de SAV au titre des présentes. Ces informations sont à destination exclusive de Linéa ; 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).

8- Droit applicable et règlement des différends

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.

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 :