

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

SOCIETE LINKIA

Version applicable aux commandes passées à distance (web, téléphone, hors établissement)

Version du 15/05/2023

La société LINKIA (ci-après désignée LINKIA) est une société par actions simplifiée immatriculée au RCS de LYON sous le numéro 845 354 141.

Elle a son siège social 31 rue Saint Georges, 69005 LYON.

Pour toute question relative aux produits et services proposés par LINKIA, vous pouvez nous contacter par téléphone au 0806 079 710 ou par e-mail à contact@link-ia.com.

1 APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GÉNÉRALES

1.1 Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toutes les ventes de matériel effectuées auprès du LINKIA à distance ou en ligne, sur le site link-ia.com (ci-après désigné « le Site »).

1.2 En passant commande à LINKIA, le client :

- déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de son panier et les accepter ;
- reconnaît qu'à cet égard, elles lui sont opposables conformément aux dispositions du code civil et de la consommation.

1.3 Le fait que LINKIA ne se prévale pas, à un moment donné, des présentes Conditions Générales ne vaut pas renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

2 - FORMATION DU CONTRAT

2.1 Ouverture et titularité d'un compte sur notre site internet

Le client pourra passer commande de produits uniquement après avoir préalablement créé un compte sur notre site web et s'y être connecté en cours de navigation.

La création du compte peut se faire par plusieurs moyens :

- soit par le client lui-même, à tout moment, sur le site ;
- soit par nos équipes, mais uniquement à la demande du client lors d'un échange téléphonique ou d'un échange hors établissement.

Le client est invité à choisir, pour sécuriser sa navigation et l'accès à son compte, un mot de passe unique, comportant au minimum 12 caractères dont une minuscule, une majuscule, un chiffre et un caractère spécial. Il est conseillé d'en changer tous les 3 mois au minimum. En cas de perte d'accès ou d'oubli du mot de passe, le client peut en demander la réinitialisation à tout moment sur le Site. Le client s'engage à ne pas divulguer à quiconque son mot de passe et est seul habilité à se connecter à son compte qui lui est personnel.

Nonobstant la conservation de données au titre d'autres finalités, le compte web du client sur le Site restera ouvert jusqu'à la survenance de la première des deux occurrences suivantes :

- soit à la demande de fermeture du compte par le client ;
- soit à l'expiration des durées de conservation applicables à ce traitement au sein de la société LINKIA (voir plus d'informations dans notre Politique de Confidentialité, disponible sur le Site).

2.2 Passation de commande en ligne

Avant d'entamer sa commande, le client accèdera à son panier. Il pourra alors en vérifier la complétude et la correspondance à ses attentes, et au besoin le modifier ou le compléter. La validation du panier et le clic sur le bouton de commande engagent le client à honorer sa commande et à en procéder au règlement.

Le fait de passer une commande vaut acceptation des présentes conditions générales sans réserve de la part du client.

2.3 Passation de commande par téléphone

Dans le cas d'une commande par téléphone, LINKIA, sur instructions du client, ouvrira son compte ou s'y connectera, ajoutera au panier le ou les produits souhaités par le client, et enverra par courriel un lien URL permettant au client de payer le montant de sa commande.

2.4 Confirmation de la commande

Une fois la commande du client définitive, le client recevra par courriel une confirmation de commande récapitulant la nature des produits commandés, leur prix et leur quantité. Les confirmations de commande portant sur une valeur supérieure à 120 € TTC sont conservées par LINKIA, de manière durable, pendant un délai de 10 ans, et sont communicables au client sur simple demande.

3 DROIT DE RETRACTATION

Le consommateur dispose d'un droit de rétractation sur sa commande. Celui-ci peut être exercé pendant 14 jours à compter de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui.

La décision de rétractation doit faire l'objet, impérativement dans ce délai de 14 jours, d'une information par tout moyen donnée par le Client à LINKIA.

Le Client peut pour cela utiliser le formulaire de rétractation figurant en annexe des présentes conditions générales.

La rétractation sera acceptée à condition que le produit soit retourné complet, dans son état d'origine, dans son emballage d'origine, avec l'ensemble de ses composants, accessoires et documentations.

En cas de retour incomplet ou non conforme, LINKIA se réserve la possibilité de refuser le retour ou de proposer l'application d'une décote au client.

Les frais de retour sont à la charge du client.

Le remboursement du client aura lieu sous 14 jours à compter de la réception par LINKIA des produits retournés.

4 – PRIX

Nos prix sont ceux figurant sur notre Site web. Ils sont exprimés en Euros. Nous n'acceptons aucun paiement dans une autre devise. Nos prix s'entendent TVA comprise.

5 - CONDITIONS ET DELAIS DE PAIEMENT

5.1 S'agissant des commandes en ligne, nous acceptons les paiements par cartes bancaires et SEPA. Les cartes acceptées sont celles mentionnées sur notre Site web.

5.2 S'agissant des commandes par téléphone, nous acceptons les mêmes moyens de paiement. Le client peut également régler au siège social de la société, par tout moyen de paiement accepté : carte bancaire, chèque ou virement bancaire.

5.3 Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de commande sur notre Site. A défaut de paiement ou en cas de refus de l'émetteur du moyen de paiement, la commande ne sera pas prise en compte.

5.4 Lorsque le client choisit le paiement fractionné, ce mode de règlement est fourni par notre partenaire bancaire ou de crédit. Les conditions applicables au paiement fractionné sont celles fournies par notre partenaire. Le paiement fractionné est conditionné à l'acceptation de ces conditions par le client.

6 - CONDITIONS DE LIVRAISON

6.1 Nos produits sont livrables en France métropolitaine, Corse comprise.

6.2 Toute commande pour laquelle l'adresse de livraison mentionnée par le client se situera dans une zone non comprise en 6.1 ne sera pas acceptée par LINKIA.

6.3 Les modes de livraison proposés sont ceux mentionnés sur notre Site.

6.4 Les délais de livraison mentionnés sont donnés à titre indicatif, LINKIA ne pouvant s'engager contractuellement sur un délai effectif de remise de

la commande au client mais uniquement sur un délai de mise à disposition de la commande au transporteur.

6.5 En l'absence de mention d'un délai de livraison, LINKIA s'exécutera sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat.

6.6 Conformément aux articles L.216-2 à L.216-4 du Code de la Consommation, en cas de non-respect par LINKIA du délai de livraison, et sauf cas de force majeure, le client aura le choix :

6.6.1 soit, si le délai de livraison constitue une condition essentielle du contrat pour lui, d'immédiatement résoudre le contrat en notifiant sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception à notre société. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

6.6.2 soit de mettre en demeure notre société, par lettre recommandée avec accusé de réception, de livrer dans un délai supplémentaire raisonnable. En cas de non-livraison à l'issue de ce délai supplémentaire ou de refus de livraison, le client pourra alors résoudre le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

6.7 Les risques liés à l'opération de livraison des produits sont à la charge exclusive de notre société.

6.8 A compter de la livraison, les risques des produits sont transférés à l'acheteur.

6.9 Le client, en cas de retard, d'avarie ou de perte pendant le transport est tenu de faire toutes les réserves auprès du transporteur au moment du déchargement, et de les lui confirmer par lettre recommandée avec accusé de réception ou par acte extrajudiciaire dans les 3 jours maximum, non compris les jours fériés, tout en adressant une copie par lettre recommandée à notre Société. Ce délai est porté de 3 à 10 jours, jours fériés non compris, dans le cas où l'acheteur a pris personnellement livraison des objets transportés et lorsque le voiturier ne justifie pas lui avoir laissé la possibilité de vérifier effectivement leur bon état.

6.10 Le client, en cas de retard, d'avarie ou de perte pendant le transport est également tenu de formuler auprès du vendeur le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.

7 – REPARABILITE ET PIECES DETACHEES

7.1 Nos produits disposent d'un indice de réparabilité mentionné sur leur fiche produit sur notre Site.

7.2 La durée de disponibilité des pièces détachées assurée par notre société à compter de la date de livraison du produit commandé est indiquée sur notre Site.

8 – DISPOSITIONS RELATIVES A NOS PRODUITS CONNECTES

8.1 Nos produits connectés sont vendus avec une restriction d'installation d'applications logicielles et d'utilisation. Cette restriction est impérative pour une durée de 24 mois à compter de la livraison du produit. Elle permet d'assurer le bon fonctionnement de notre objet connecté ainsi que la mise à jour logicielle en tâche de fond et permet aux utilisateurs atteints de troubles cognitifs de ne pas avoir à naviguer sur le système d'exploitation en dehors de la seule application nécessaire.

8.2 Le client pourra, après l'expiration du délai de 2 ans, demander la levée de toute restriction d'usage du produit en contactant notre SAV.

8.3 Dans le cas d'une levée de restriction, notre société ne pourra garantir le bon fonctionnement de ses produits et services. Le client perdra toute éventuelle garantie sur le produit et les services ou contenus associés.

8.4 Les mises à jour logicielles seront assurées par notre société pour la durée de l'abonnement du client à nos services. Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter les conditions d'abonnement à nos services. En cas de levée de restriction d'usage de nos produits, nous n'assurerons pas de mise à jour logicielle ; l'utilisateur en fait son affaire.

9 - LES GARANTIES LEGALES

9.1 Conformément aux dispositions légales en vigueur, nos produits bénéficient des garanties légales dues à tout consommateur.

9.2 Garantie légale de conformité. 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. 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 ou 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; ou (2) 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.

L'acheteur bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir en responsabilité contre le vendeur. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sauf les cas où le défaut est d'importance mineure ou les cas où une réparation serait d'un coût disproportionné pour notre société. Lorsqu'il s'agit d'un remplacement, celui-ci est fait par un produit présentant des caractéristiques identiques au produit non conforme. L'acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien dans les 24 mois suivant la délivrance du bien.

9.3 Garantie contre les vices cachés. 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.

L'acheteur peut, dans un délai maximum de deux ans à compter de la découverte du vice, choisir entre la résolution de la vente et une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil.

9.4 Garantie contractuelle. Notre société n'accorde pas de garantie contractuelle supplémentaire sur ses produits.

9.5 Durée des garanties. 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.

9.6 Mise en œuvre de la garantie légale. A condition d'être exercée dans les délais légaux ci-dessus rappelés, toute réclamation au titre d'une garantie devra être réalisée dans le respect de la procédure mentionnée à l'article ci-après.

9.7 Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

10 – RECLAMATIONS APRES-VENTE

10.1 La présente procédure de service après-vente s'applique à toutes les réclamations de nos clients relatives à nos produits, que les délais de garantie soient ou non expirés au moment de la demande de prise en charge.

10.2 Toute réclamation doit être adressée soit par téléphone au numéro de S.A.V. 0806 079 710 (prix d'un appel local, horaires d'ouverture

mentionnés sur notre Site), ou par courrier adressé à notre société au siège social dont l'adresse est rappelée en tête des présentes conditions.

10.3 Cette réclamation doit être formulée dès l'apparition du dysfonctionnement, de la défectuosité ou de la non-conformité. Toute utilisation du produit malgré l'existence d'un dysfonctionnement, d'une défectuosité ou d'une non-conformité, et donc tout dommage causé, à et/ou par, le produit du fait de la persistance de cette utilisation, relèvera de la seule responsabilité du client.

10.4 Sauf accord préalable écrit de notre Société, le client ne doit pas nous retourner le produit ou la pièce de celui-ci objet de sa réclamation. Il doit par contre conserver dans les meilleures conditions cet article ou cette pièce avec son emballage, et permettre à notre Société de constater le problème à l'origine de sa réclamation et le récupérer s'il y a lieu.

10.5 A réception de la réclamation du client, notre société vérifiera le bien-fondé de celle-ci au regard des délais applicables et du type de défaut rencontré. Nous pourrions être amenés soit à demander au client de nous adresser des photographies, vidéos ou éléments de vérification complémentaires nécessaires à notre analyse, soit à nous retourner le produit pour une analyse matérielle du produit.

10.6 En cas de nécessité d'une prise en charge par notre service après-vente, notre société adressera au client une étiquette de retour prépayée à utiliser pour nous adresser le produit emballé dans des conditions parfaites d'emballage, permettant d'assurer l'absence de détérioration pendant le transport. Notre service après-vente étudiera le défaut et après étude indiquera au client le coût de la prise en charge d'une réparation (sauf lorsque le produit est encore garanti au moment de la réclamation). Le client pourra choisir de faire réaliser la réparation à ses frais, ou de ne pas faire procéder à la réparation. Les frais de relivraison, hors période de garantie, seront à la charge du client.

10.7 Si notre Société constate que les conditions de mise en jeu de sa responsabilité et/ou sa garantie ne sont pas remplies (produit sans garantie, délai expiré, problème entrant dans l'un des cas d'exclusion, problème signalé n'existant pas), elle en informera le client par tout moyen.

11 ETENDUE ET LIMITES DE RESPONSABILITE

11.1 Seules les informations mentionnées sur notre Site Internet déterminent le contenu et les limites de notre engagement.

11.2 En cas de différence entre ces informations contractuelles et le produit livré, le client ne pourra s'en plaindre que si cela constitue une non-conformité au sens des dispositions légales applicables.

11.3 Notre Responsabilité après livraison est exclue en cas de défaut ou d'endommagement du produit provenant d'un cas fortuit, d'un cas de force majeure, d'une mauvaise installation par l'acheteur, de l'usure normale, de détérioration volontaire ou accidentelle, de négligence, de défaut de surveillance ou d'entretien, de stockage, et d'utilisation abusive ou défectueuse du produit.

11.4 Notre responsabilité est également exclue en cas d'indisponibilité temporaire ou permanente, partielle ou totale, du réseau de données mobiles et/ou internet au lieu de livraison et/ou d'utilisation de nos produits connectés.

11.5 En cas de mise en jeu de la responsabilité de notre Société par l'acheteur, l'acheteur devra procéder comme il est dit aux présentes conditions. L'acheteur s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers pour remédier aux défectuosités sans autorisation de notre Société.

12 MOYENS DE COMMUNICATION

12.1 Le client accepte que les échanges d'informations entre les parties à quelque stade que ce soit, y compris précontractuel, puissent avoir lieu de manière électronique et/ou téléphonique, et entre autres par courriels, SMS ou MMS. Les parties conviennent que la preuve de leurs communications, leurs commandes, leurs engagements, leurs paiements pourra être apportée par tous moyens, comme par exemple les

enregistrements informatiques et/ou sur tout terminal de radiocommunication ou de télécommunication par les parties ou leurs prestataires, lesquels feront preuve entre elles.

12.2 Le client est informé qu'il dispose d'un droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse www.bloctel.gouv.fr.

13 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, devis, fournis par LINKIA restent sa propriété et sont strictement confidentiels. Il est interdit au client de les reproduire, sauf pour ses besoins personnels, ou de les communiquer à des tiers.

La diffusion d'images (photos ou vidéos) portant le nom et/ou le logo de LINKIA est conditionnée à la citation par la personne publiant le contenu du nom de notre société (ou du « tag/identification » de son compte sur un réseau social). A défaut d'utilisation de nos marques, noms et/ou logos dans ces conditions, le client s'interdit toute utilisation et diffusion dans un cadre autre que strictement privé et/ou familial.

« Lily » est une marque déposée auprès de l'INPI (dépôt du 16/12/2019 n°194607706) en tant qu'assistant vocal. « Linkia » est une marque déposée auprès de l'INPI (dépôt du 18/04/2018 n° 4447130).

LINKIA est seule propriétaire des marques, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes attachés au Logiciel et au Service Expérimenté, ou qui pourraient être réalisés grâce à celui-ci dans le cadre du présent contrat.

Toute utilisation faite sans l'autorisation préalable et écrite de LINKIA est interdite.

14 DONNEES PERSONNELLES

14.1 Dans le cadre de la passation de commande, de la gestion de la relation client, de la garantie et de la justification contractuelle et comptable de nos ventes, notre société est amenée à traiter des données personnelles relatives aux clients ainsi qu'aux utilisateurs de ses produits.

14.2 Pour en savoir plus et connaître vos droits et ceux des utilisateurs, nous vous invitons à prendre connaissance de notre Politique de Confidentialité sur notre site.

15 REGLEMENT JUDICIAIRE DES LITIGES

Tous les litiges seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Tous les litiges entre LINKIA et le client seront soumis à la Loi Française.

16 MEDIATION

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du Service Relations Clientèle du Constructeur ou celui du Vendeur). A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La	Société	Médiation	Professionnelle
----	---------	-----------	-----------------

www.mediateur-consommation-smp.fr
24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux

ANNEXE 1 - FORMULAIRE DE RETRACTATION

A l'attention de la société LINKIA, 31 rue Saint Georges 69005 LYON, contact@link-ia.com,

Je soussigné Mme/M. (rayer la mention inutile) (nom prénom),

résidant(adresse complète),

vous notifie, par la présente, ma rétractation du contrat portant sur (indiquer le(s) produit(s) concerné(s) et leur nombre) :

⇒

⇒

Commandé(s) le :/...../..... (jj/mm/aaaa)

Reçu(s) le :/...../..... (jj/mm/aaaa)

Signature du consommateur (seulement si envoi papier) :

Date :/...../..... (jj/mm/aaaa)