Conditions Générales de Vente de Lineheart Group

1. Objet, champ d'application et hiérarchie contractuelle

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après les **« CGV »**, régissent l'ensemble des ventes de produits, des prestations de services, des réparations, de trade-in, de reconditionnement, des services d'installation et d'assistance technique, ainsi que de services numériques et en ligne proposés sous l'enseigne **Lineheart Group** à ses clients, qu'ils soient **particuliers** ou **professionnels**, au Luxembourg et à l'étranger.

Les présentes CGV s'appliquent, selon le cas, aux achats effectués **en ligne** via les sites internet du groupe, aux achats effectués **en magasin**, ainsi qu'aux prestations réalisées **en atelier**, **à distance** ou **sur site chez le client**. Elles s'appliquent sous réserve de conditions particulières expresses convenues par écrit entre les parties. En cas de contradiction entre des conditions particulières signées et les présentes CGV, les conditions particulières prévalent pour le seul objet concerné.

Pour certains services spécialisés, notamment les **services en ligne exploités via LHISP**, des conditions complémentaires ou spécifiques peuvent s'appliquer en plus des présentes CGV. Ces conditions complémentaires prévalent pour les stipulations spécialement applicables au service concerné, sans exclure l'application du tronc commun des présentes CGV lorsqu'il demeure compatible.

Le fait de passer commande, de signer un devis, de déposer un appareil, d'accepter une prestation, de demander une réparation, de solliciter une reprise, de commander un service en ligne ou de procéder à un achat implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV. Les conditions générales ou particulières du client ne sont opposables à Lineheart Group que si elles ont été expressément acceptées par écrit.

2. Identification de Lineheart Group en tant qu'Entité Économique et Sociale

Les présentes CGV sont émises au nom de **Lineheart Group**, entendu comme une **Entité Économique et Sociale (EES)** constituée des sociétés repris de le tableau suivant et sur les pages des mentions légales sur les sites des différentes entités :

Société composant l'EES	**Adresse principale**	**RCS Luxembourg**	**TVA**
Lineheart s.à r.l.	1, rue Drosbach, L-3372 Leudelange	B36851	LU14959777
Lineheart City s.à r.l.	84, Grand-Rue, L-1660 Luxembourg	B117909	LU21628212
LHISP s.a.	1, rue Drosbach, L-3372 Leudelange	B178778	LU26280173
Diffusion Internationale Luxembourg s.à r.l.	1, rue Drosbach, L-3372 Leudelange	B24044	LU13111417

Pour les besoins de l'exécution pratique des commandes, interventions, prestations et facturations, l'opération concernée peut être exécutée par la société du groupe matériellement compétente au regard du point de vente, du service commandé, du domaine d'activité, de la localisation, de la facturation, de l'hébergement, de l'intervention technique ou du support concerné. Lorsque des devis, bons de dépôt, bons d'intervention, confirmations de commande, contrats, abonnements, tickets de service ou factures mentionnent une entité juridique déterminée du groupe, cette entité est réputée être l'émetteur opérationnel de l'opération concernée au sein de l'EES **Lineheart Group**.

3. Définitions

Aux fins des présentes CGV, un **« consommateur »** désigne toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Un **« client professionnel »** désigne toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle ou pour les besoins de celle-ci.

Un **« achat en ligne »** désigne tout contrat conclu à distance, notamment via internet, sans présence physique simultanée des parties. Un **« achat en magasin »** désigne toute vente conclue dans un point de vente physique du groupe. Un **« produit Apple »** désigne tout matériel, accessoire, logiciel, licence, service ou extension vendu dans le cadre d'une activité **de revendeur agréé Apple** ou de services associés. Un **« appareil »** désigne tout ordinateur, smartphone, tablette, montre connectée, périphérique ou équipement confié à Lineheart Group à quelque titre que ce soit. Un **« service en ligne LHISP »** désigne notamment tout service d'hébergement, messagerie, nom de domaine, espace web, cloud, sauvegarde distante, serveur virtuel, serveur dédié ou service internet opéré par **LHISP** ou sous son infrastructure.

4. Informations précontractuelles, exactitude des offres et correction d'erreurs

Lineheart Group s'efforce de présenter les produits et services avec la plus grande exactitude possible. Les descriptions, visuels, photographies, schémas, fiches techniques, compatibilités, couleurs, capacités, disponibilités, délais indicatifs ou informations constructeurs sont toutefois fournis à titre informatif et peuvent être adaptés, corrigés ou mis à jour à tout moment, notamment lorsqu'ils proviennent des fabricants, éditeurs, hébergeurs, grossistes ou autres partenaires.

Les offres, annonces, publicités, listes de prix et contenus du site internet n'emportent engagement contractuel qu'après confirmation de la commande ou acceptation expresse par Lineheart Group. En cas d'erreur manifeste de prix, de description, d'affichage, de disponibilité ou de référence, Lineheart Group se réserve le droit de corriger l'erreur, de proposer au client la commande aux conditions correctes ou d'annuler la commande avec remboursement des sommes éventuellement perçues, sans autre indemnité due, sous réserve des droits impératifs du consommateur.

Pour les ventes à distance à des consommateurs, Lineheart Group fournit les informations précontractuelles requises et exécute la commande dans le délai convenu ou, à défaut d'indication spécifique, dans un délai maximal de **trente (30) jours** à compter de la commande, sauf indisponibilité, force majeure, impossibilité technique ou accord contraire.

5. Formation du contrat et commande

Sauf stipulation contraire, le contrat est formé au moment où Lineheart Group confirme la commande, accepte le devis ou commence l'exécution demandée par le client. Une commande peut résulter, selon le cas, d'un achat immédiat en magasin, d'une validation sur un site internet, d'une signature de devis, d'un échange d'e-mails, d'un ticket électronique, d'un abonnement en ligne ou de toute autre validation écrite ou électronique permettant d'identifier l'accord des parties.

Lorsque la commande est passée en ligne, le client doit vérifier le détail de son panier, de ses coordonnées, du mode de livraison et du moyen de paiement avant validation définitive. Le clic de validation avec obligation de paiement vaut engagement contractuel dans les limites prévues par la loi et les interfaces de commande mises à disposition.

Le client déclare fournir des informations exactes et complètes relatives à son identité, son adresse, ses coordonnées, sa facturation, sa qualité de particulier ou de professionnel, ainsi qu'à l'usage envisagé du produit ou du service lorsque cette précision est pertinente. Toute commande passée pour le compte d'un tiers engage la personne qui l'émet, laquelle demeure garante du paiement et de l'exactitude des informations transmises.

Lineheart Group se réserve le droit de refuser, suspendre ou annuler toute commande en cas d'erreur manifeste, de fraude, de soupçon raisonnable d'abus, d'insolvabilité, d'incident de paiement antérieur, d'indisponibilité, de demande techniquement irréalisable, de non-respect des présentes CGV, de non-éligibilité à une offre spéciale, ou lorsque le produit ou service demandé n'est plus proposé.

6. Prix, TVA, devis, acomptes et frais complémentaires

Sauf mention contraire, les prix sont exprimés en **euros**. Pour les consommateurs, les prix affichés ou communiqués sont entendus **toutes taxes comprises** lorsque la loi l'exige. Pour les professionnels, les prix peuvent être indiqués hors taxes ou toutes taxes comprises selon le support commercial utilisé. Les frais de livraison, de mise en service, de déplacement, de recyclage, d'enlèvement, de diagnostic, de traitement administratif, d'intervention hors horaires standards, d'envoi vers un centre externe, d'hébergement, de migration, de récupération ou de renouvellement peuvent être facturés en supplément s'ils n'ont pas été inclus dans l'offre initiale.

Les devis sont valables pour la durée qu'ils mentionnent et, à défaut, pendant **trente (30) jours** calendrier à compter de leur émission, sous réserve de variation du prix des composants, pièces, licences, taxes, droits, coûts de transport, de coûts d'hébergement, de frais fournisseurs ou de conditions imposées par les partenaires. Pour certains produits commandés spécialement, produits configurés sur mesure, projets professionnels, prestations d'installation, réparations importantes, commandes de licences ou abonnements de service, Lineheart Group peut exiger un acompte.

7. Modalités propres aux achats en ligne

Les achats en ligne sont réalisés via l'interface de commande disponible sur les sites internet du groupe ou via tout autre moyen électronique validé par celui-ci. Une fois la commande transmise, Lineheart Group adresse en principe un accusé de réception ou une confirmation électronique.

Sauf indication contraire, la livraison à domicile des commandes en ligne destinées aux consommateurs peut être limitée au Luxembourg, tandis que certains clients hors Luxembourg peuvent n'avoir accès qu'au retrait en magasin ou à des modalités spécifiques de livraison.

Le client est seul responsable du choix des produits, de leur compatibilité avec ses équipements, logiciels, infrastructures, comptes utilisateurs, abonnements, environnements Apple, Microsoft, Google ou autres, ainsi que de la conformité de l'adresse de livraison et des coordonnées de facturation renseignées.

8. Modalités propres aux achats en magasin

Les achats réalisés en magasin sont réputés conclus lors du passage en caisse, de la signature du bon ou de l'enlèvement du produit. Le client est tenu de vérifier au moment de l'achat l'état apparent du produit, ses accessoires, sa référence, sa capacité, sa couleur, son numéro de série lorsque cela est pertinent, ainsi que l'adéquation du produit à ses besoins.

Sauf disposition légale impérative contraire, les achats en magasin conclus avec un consommateur ne bénéficient pas d'un droit légal général de rétractation comparable à celui applicable aux ventes à distance. Néanmoins, Lineheart Group peut, à titre purement commercial et discrétionnaire, accepter un échange, un avoir ou une reprise sous réserve que le produit soit restitué dans son état d'origine, complet, non activé lorsque cela est pertinent, sans trace d'usage, avec son emballage intact et dans le délai éventuellement indiqué au client lors de l'achat.

Pour les clients professionnels, aucun échange ni reprise commerciale n'est dû sauf accord écrit préalable.

9. Livraison, retrait, transfert des risques et réserve de propriété

Les délais de livraison, d'intervention ou de mise à disposition sont donnés à titre indicatif, sauf engagement exprès contraire. Lineheart Group ne peut être tenu responsable des retards dus à un événement de force majeure, à une rupture de stock, à un retard fournisseur, à un blocage logistique, à une indisponibilité de composants, à une contrainte douanière, à une panne de réseau, à une indisponibilité du client ou à toute autre cause indépendante de sa volonté.

Pour les consommateurs, le transfert des risques intervient au moment où le client, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien, sauf si le transporteur a été choisi par le client en dehors des options proposées par Lineheart Group.

En cas de livraison à domicile, le client est invité à vérifier sans délai le nombre, l'état et le contenu des colis et à formuler toute réserve utile auprès du transporteur et de Lineheart Group dans les meilleurs délais, en particulier en cas d'avarie apparente. Pour les professionnels, cette vérification doit être effectuée immédiatement selon les usages commerciaux. Les biens livrés demeurent la propriété de Lineheart Group jusqu'au paiement intégral du principal, des accessoires, frais, taxes, intérêts et indemnités éventuels.

10. Droit de rétractation des consommateurs pour les achats en ligne

Conformément au droit luxembourgeois de la consommation applicable aux contrats conclus à distance, le consommateur dispose en principe d'un délai de **quatorze (14) jours calendrier** pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision et sans supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi.

Ce délai court, pour les ventes de biens, à compter du lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien. Lorsque la commande porte sur plusieurs biens livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier bien. Pour les services, le délai court à compter de la conclusion du contrat.

Le consommateur exerce son droit de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à Lineheart Group, par e-mail, courrier ou au moyen du formulaire ou parcours de retour éventuellement mis à disposition sur le site. Le consommateur doit ensuite renvoyer ou restituer les biens concernés dans le délai légal applicable. Sauf indication contraire de Lineheart Group, les frais directs de retour restent à la charge du consommateur.

11. Exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas, ou cesse de s'appliquer, dans les cas prévus par la loi. Sans préjudice du texte légal applicable, cela vise notamment les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ; les produits commandés spécialement et individualisés ; les contenus numériques non fournis sur support matériel dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et avec reconnaissance de la perte de son droit de rétractation ; les logiciels, licences, clés d'activation, abonnements, cartes cadeaux numériques ou autres produits numériques déjà délivrés, activés, révélés ou consommés ; les logiciels informatiques descellés après livraison ; les produits scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé lorsqu'ils ont été descellés ; ainsi que les prestations de services pleinement exécutées

avant la fin du délai de rétractation lorsque le consommateur a expressément demandé le commencement d'exécution dans les conditions prévues par la loi.

Dans le secteur informatique et Apple, cette exclusion peut notamment concerner un produit **Build-To-Order**, **Configure-To-Order**, un clavier **autre que français** (AZERTY) **ou français-suisse** (QWERTZ) une licence déjà activée, un code de téléchargement déjà révélé, un service d'installation commencé sur demande expresse, ou tout contenu numérique rendu immédiatement accessible avec accord exprès du consommateur.

12. Produits Apple, revendeur agréé Apple, activation et tarifs éducation

Lineheart Group peut commercialiser des produits, accessoires, services, garanties commerciales Apple, plans AppleCare, licences, abonnements et prestations associées dans le cadre d'une activité de revendeur spécialisé d'**Apple**. Les produits Apple restent soumis, en plus des présentes CGV, aux conditions du fabricant, de l'éditeur, du fournisseur de services ou du détenteur de la plateforme concernée lorsque ces conditions sont applicables au client final.

Le client reconnaît que l'utilisation, l'activation, la synchronisation, l'enregistrement, la configuration ou le déverrouillage d'un produit Apple peut nécessiter un **Apple ID**, une connexion internet, l'acceptation de conditions Apple, l'activation de services en ligne, ou l'association du produit à un compte personnel ou professionnel. Le client demeure seul responsable de la création, de la gestion, de la sécurisation et de l'utilisation de ses identifiants, mots de passe, clés de récupération, facteurs d'authentification, profils MDM, comptes iCloud, comptes d'entreprise, restrictions et paramètres de sécurité.

Lorsque des **tarifs Education Apple** sont proposés, ils sont réservés aux catégories éligibles et peuvent être subordonnés à la production de justificatifs, à des limites quantitatives annuelles, à l'exclusion des achats groupés et à la perte du bénéfice tarifaire en cas de fausse déclaration.

13. Logiciels, licences, abonnements et contenus numériques

Les logiciels, licences, clés d'activation, abonnements, services cloud, crédits, contenus numériques, profils de sécurité, outils de gestion de flotte, solutions de sauvegarde, antivirus et services en ligne vendus ou fournis par Lineheart Group sont soumis aux conditions de licence des éditeurs et fournisseurs concernés. Le client est seul responsable du respect du nombre de postes autorisés, de la portée géographique des droits d'usage, de la durée de validité, des restrictions d'utilisation, des prérequis techniques, de la gestion des comptes administrateurs et du renouvellement des abonnements lorsque celui-ci n'est pas pris en charge par Lineheart Group.

Sauf disposition légale impérative contraire, aucun retour, remboursement ni échange n'est possible pour un logiciel, une licence, une clé électronique, un abonnement, un code d'activation ou un contenu numérique déjà transmis, activé, révélé, enregistré, consommé ou mis à disposition du client.

14. Garanties légales et garanties commerciales

Pour les ventes conclues avec un consommateur portant sur des biens, Lineheart Group applique la **garantie légale de conformité de deux (2) ans** prévue par le droit luxembourgeois, sans préjudice des règles applicables en matière de vices cachés.

Pour les clients professionnels, sauf disposition impérative contraire, la garantie de Lineheart Group est limitée à celle expressément convenue, ou, à défaut, à la garantie éventuellement consentie par le fabricant ou l'éditeur, dans la mesure où celle-ci est transmissible. Les garanties commerciales du constructeur, y compris celles proposées par Apple ou via AppleCare, sont régies par les conditions du fournisseur concerné.

15. Réclamations, défauts apparents et procédure SAV

Le client doit vérifier sans délai l'état apparent des produits, accessoires et emballages au moment de la livraison, du retrait ou de la restitution. Toute anomalie apparente, erreur de référence, article manquant, dommage visible, accessoire absent ou réserve utile doit être signalé à Lineheart Group dans les meilleurs délais et, pour les professionnels, au plus tard dans le délai raisonnable compatible avec les usages commerciaux et les éventuelles procédures de transport.

Lorsqu'un client invoque un défaut, il doit fournir toute information utile permettant le traitement du dossier, notamment la preuve d'achat, le numéro de série, l'IMEI ou l'identifiant produit, la description précise de la panne, les circonstances d'apparition, ainsi que, le cas échéant, les codes d'accès nécessaires à la constatation du défaut lorsque le client souhaite que le diagnostic soit complet.

16. Conditions particulières relatives aux réparations et interventions techniques

Les présentes dispositions s'appliquent à toute réparation, diagnostic, contrôle, entretien, dépannage, remplacement de pièce, reconditionnement technique, migration, récupération ou tentative de remise en état concernant notamment des ordinateurs, smartphones, tablettes, montres connectées, périphériques, accessoires ou équipements assimilés.

Toute demande de réparation fait l'objet, selon le cas, d'un bon de dépôt, d'un ordre de réparation, d'un bon de service, d'une fiche d'intervention ou d'un devis. Le client doit s'assurer que l'appareil confié est licitement détenu par lui, qu'il n'est pas volé, qu'il ne fait pas l'objet d'une mesure de blocage illicite et qu'il peut être valablement remis à Lineheart Group pour intervention.

17. Sauvegarde, confidentialité, accès aux données et obligations du client avant réparation

Avant toute intervention, le client a l'obligation essentielle d'effectuer une **copie de sauvegarde complète, vérifiée et exploitable** de l'ensemble de ses données, contenus, applications, réglages, authentifiants, clés, certificats, profils de sécurité et informations stockées sur l'appareil confié. Cette obligation est substantielle, compte tenu des risques inhérents à toute intervention technique, mise à jour, remplacement de composant, réinitialisation, restauration logicielle, diagnostic approfondi ou procédure constructeur.

Le client doit également, lorsque cela est requis pour l'intervention, désactiver les fonctions de verrouillage empêchant l'accès technique ou le remplacement du produit, notamment les fonctions de type **Find My**, **Activation Lock**, code de sécurité, compte administrateur géré, MDM ou toute autre protection logicielle ou matérielle susceptible d'empêcher la prise en charge, le test, la réparation, le remplacement, le recyclage, la reprise, le reconditionnement ou le retour au constructeur.

Lineheart Group s'engage à traiter avec diligence et confidentialité les données auxquelles ses équipes pourraient accéder de manière incidente dans le cadre d'une intervention technique. Toutefois, Lineheart Group n'a pas pour mission générale de consulter, inventorier, surveiller, archiver ni garantir l'intégrité des données du client, sauf si une prestation distincte et expresse de sauvegarde, migration, récupération ou traitement de données a été commandée.

18. Garantie sur réparation, appareils non réparés et enlèvement

Sauf indication contraire sur le devis ou le bon de service, les réparations hors garantie effectuées par Lineheart Group bénéficient d'une garantie limitée à la **même panne** et aux **pièces remplacées** pendant une durée de **trois (3) mois** à compter de la restitution de l'appareil.

Si l'appareil est déclaré irréparable, non économiquement réparable, non pris en charge au titre de la garantie, non testé faute d'accès, ou si la panne n'est pas constatée, Lineheart Group peut facturer les frais engagés et restituer l'appareil sans réparation. En cas de refus d'un devis, le client reste tenu au paiement des frais de diagnostic, de devis, de démontage, de remontage, de transport, d'envoi externe, de stockage ou de traitement administratif éventuellement prévus.

19. Trade-in, reprise, reprise conditionnelle et reconditionnement

Lineheart Group peut proposer des opérations de **trade-in**, de reprise, de rachat, de dépôt pour estimation, de reprise conditionnelle liée à un achat, ou de reconditionnement. Toute valeur communiquée avant inspection physique et technique complète est purement indicative.

Le client déclare être propriétaire du bien cédé ou dûment habilité à le céder. Il garantit que le bien n'est ni volé, ni contrefait, ni grevé d'un droit de tiers, ni verrouillé de façon empêchant sa revente ou son traitement, ni associé à un compte non supprimé. Le client doit, avant toute remise définitive, supprimer ses données, sauvegarder ses contenus, retirer ses comptes, désactiver les fonctions de localisation et de verrouillage, y compris **Find My**, **Activation Lock**, MDM ou toute protection équivalente.

20. Services d'installation, de configuration et d'assistance en atelier ou sur site

Lineheart Group peut fournir des prestations de conseil, de préparation, d'installation, de configuration, de migration, de raccordement, de déploiement, de mise en service, de maintenance, d'assistance, de formation et de support, soit **en atelier**, soit **sur site chez le client**, soit à distance.

Le client doit, préalablement à l'intervention, garantir l'accessibilité des lieux, la disponibilité des équipements, la conformité des installations électriques et réseau, la présence d'un interlocuteur compétent, la disponibilité des identifiants, mots de passe, licences, accès administrateurs et autorisations nécessaires, ainsi qu'un environnement de travail sûr pour les intervenants.

21. Services en ligne, hébergement et conditions complémentaires LHISP

Lorsqu'un client contracte des **services en ligne** relevant de l'activité de **LHISP s.a.**, notamment des services d'hébergement, de messagerie, de nom de domaine, d'espace web, de cloud, de stockage, de sauvegarde distante, de serveur virtuel, de serveur dédié, de service internet ou de protection de données hébergées, les présentes CGV s'appliquent conjointement avec les conditions complémentaires, notices juridiques, politiques de confidentialité et documents techniques propres à LHISP mis à disposition sur ses sites et portails dédiés.

Ces services en ligne sont, par leur nature, susceptibles de dépendre d'infrastructures techniques, de registres de noms de domaine, de prestataires de connectivité, de logiciels tiers, de fenêtres de maintenance, de mesures de sécurité, de sauvegardes, de quotas, de politiques d'usage acceptable et de contraintes techniques spécifiques. Le client reconnaît qu'en cas de contradiction entre une clause générale des présentes CGV et une condition spécifique explicitement prévue pour un service LHISP déterminé, la condition spécifique LHISP prévaudra pour ce service particulier.

22. Droits humains, diligence raisonnable et chaîne de valeur

Lineheart Group affirme son engagement à exercer ses activités de manière responsable et à promouvoir le respect des **droits humains** dans ses opérations, ses relations d'affaires, sa chaîne d'approvisionnement et, dans une mesure proportionnée à son rôle, ses relations avec ses fournisseurs, sous-traitants et partenaires. À ce titre, Lineheart Group entend s'inscrire dans l'esprit des **Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme**, de la **Déclaration universelle des droits de l'homme**, des référentiels de diligence raisonnable de l'**OCDE**, ainsi que des principes fondamentaux reconnus par l'**Organisation internationale du travail** en matière de travail décent et de droits fondamentaux au travail.

Conformément à cet engagement, Lineheart Group prohibe, pour ses propres activités et attend de ses cocontractants qu'ils prohibent dans leurs activités et chaînes de valeur, toute forme de **travail forcé ou obligatoire**, de **travail des enfants**, de **traite des êtres humains**, ainsi que les atteintes graves à la **santé et à la sécurité** au travail. Lineheart Group promeut également le respect de **conditions de travail décentes**, du droit à un environnement de travail sûr et sain, et, lorsque cela est pertinent au regard du cadre applicable, le respect de la liberté d'association, du dialogue social et des droits fondamentaux au travail.

Lineheart Group attend également de ses cocontractants qu'ils respectent le principe de **non-discrimination** et d'égalité de traitement, notamment sans distinction fondée sur l'origine, le sexe, l'identité de genre, l'orientation sexuelle, la religion, les convictions, l'âge, le handicap, la nationalité, l'appartenance ethnique, la situation familiale, l'état de santé ou toute autre caractéristique protégée par le droit applicable. Ces exigences valent pour l'embauche, l'exécution du travail, l'accès aux opportunités professionnelles, la rémunération, la sécurité et les conditions générales d'emploi.

Dans une logique de **diligence raisonnable fondée sur les risques**, Lineheart Group peut demander à ses fournisseurs, sous-traitants, prestataires, intégrateurs, réparateurs externes, partenaires logistiques ou autres cocontractants professionnels de confirmer, par tout moyen approprié, leur engagement à respecter des standards équivalents de conduite responsable. Cette exigence s'étend, lorsque cela est pertinent et proportionné, à leurs propres sous-traitants et fournisseurs impliqués dans l'exécution de la prestation ou la fourniture des biens concernés.

À cette fin, tout cocontractant professionnel concerné s'engage, sur demande raisonnable de Lineheart Group et dans des conditions compatibles avec le secret des affaires, la protection des données, la confidentialité et la proportionnalité, à fournir des informations générales sur ses politiques, chartes, procédures, dispositifs de prévention, mécanismes d'alerte, certifications, engagements fournisseurs ou mesures correctives en lien avec les droits humains et les conditions de travail. En présence d'un risque sérieux, d'un faisceau d'indices crédibles, d'une exigence réglementaire, d'une demande client imposant une traçabilité particulière ou d'un incident avéré, Lineheart Group pourra également solliciter une **vérification documentaire**, un échange de conformité renforcé, ou prévoir contractuellement un **droit d'audit raisonnable**, direct ou par tiers mandaté, limité à l'objet pertinent et exercé moyennant préavis raisonnable, sauf urgence ou nécessité légitime.

Si un manquement grave, répété ou non remédié dans un délai raisonnable est constaté relativement aux engagements visés au présent article, Lineheart Group pourra, sans préjudice des autres droits prévus par les présentes CGV ou par la loi, demander un plan d'action correctif, suspendre la relation contractuelle concernée, refuser une nouvelle commande, exiger des garanties complémentaires ou résilier le contrat dans les conditions légalement admissibles. Les présentes stipulations doivent être interprétées comme des **obligations contractuelles de conformité, de coopération et de vigilance proportionnée**, et non comme une garantie absolue d'absence de risque dans toute la chaîne de valeur.

23. Accessibilité

Conformément à la loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, transposant la directive (UE) 2019/882, Lineheart s'engage à rendre son service de vente en ligne accessible aux personnes en situation de handicap. Les informations relatives à l'état de conformité du site www.lineheart.lu, aux fonctionnalités d'accessibilité mises en œuvre, aux limites connues et aux corrections en cours sont détaillées dans notre déclaration d'accessibilité, consultable à tout moment à l'adresse suivante : https://lineheart.lu/pages/declaration-daccessibilite. Tout obstacle d'accessibilité peut nous être signalé à l'adresse accessibility@lineheart.lu ; à défaut de réponse satisfaisante, l'utilisateur peut saisir l'Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services (OSAPS), autorité de surveillance compétente au Luxembourg.

24. Obligations spécifiques des clients professionnels

Les clients professionnels sont réputés contracter pour les besoins de leur activité et disposer des compétences ou conseils nécessaires au choix des solutions commandées, sauf lorsque Lineheart Group a accepté par écrit une mission de conseil déterminée. Ils doivent vérifier l'adéquation des produits et services à leurs usages, contraintes réglementaires, politiques internes, environnements réseau, niveaux de sécurité, exigences de continuité d'activité, sauvegarde, archivage, souveraineté des données et obligations sectorielles.

25. Paiement, échéances, intérêts et pénalités de retard

Sauf accord contraire, les achats en magasin et les achats en ligne sont payables comptant au moment de la commande, de l'achat ou de la mise à disposition. Les prestations, réparations, installations, commandes spéciales, licences, abonnements, services d'hébergement et interventions professionnelles peuvent être soumises à des modalités particulières indiquées sur le devis, le bon d'intervention, le contrat de service ou la facture.

Toute facture doit être payée à son échéance. En cas de retard de paiement, les intérêts, pénalités et indemnités éventuellement applicables dépendent de la qualité du débiteur, selon qu'il s'agit d'un **professionnel**, d'un **pouvoir public** ou d'un **consommateur**.

Pour les **clients** professionnels, tout montant impayé à l'échéance porte donc intérêt au taux applicable aux transactions commerciales, sans préjudice du droit de Lineheart Group de réclamer l'indemnité forfaitaire légale, ses frais raisonnables de recouvrement, de suspendre les prestations en cours, de désactiver un service renouvelable ou de refuser toute nouvelle commande, dans les limites du droit applicable.

Pour les **consommateurs**, seules les sommes, intérêts et pénalités autorisés par le droit impératif applicable pourront être réclamés. Aucune clause des présentes CGV ne peut être interprétée comme autorisant Lineheart Group à réclamer au consommateur des montants excédant ce que la loi luxembourgeoise permet expressément.

26. Compensation, suspension et résolution

En cas d'inexécution par le client de l'une de ses obligations, notamment en cas de défaut de paiement total ou partiel à l'échéance, de refus injustifié de prendre livraison, de refus de retirer un appareil ou de fraude, Lineheart Group pourra suspendre l'exécution de ses obligations, refuser toute nouvelle commande, exiger un paiement anticipé ou résilier, résoudre ou annuler tout ou partie de la relation contractuelle dans les limites prévues par la loi.

Sauf disposition impérative contraire applicable au consommateur, lorsque la marchandise, l'appareil réparé, le bien reconditionné, le produit commandé, ou tout autre bien mis à disposition du client n'a pas été retiré ou pris en possession par le client **dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours** à compter de la notification de mise à disposition, de l'avis de retrait, de l'information de fin de réparation, ou de toute communication équivalente émanant de Lineheart Group, et après l'envoi d'au moins un rappel sur un support durable lorsque cela est raisonnablement possible, la vente ou la prestation concernée pourra être considérée comme **résolue de plein droit**, sans mise en demeure judiciaire supplémentaire, aux torts du client défaillant, sous réserve des règles impératives applicables.

Dans ce cas, et sans préjudice du droit de réclamer l'indemnisation intégrale du dommage réellement subi si celui-ci est supérieur et légalement réclamable, le client sera redevable envers Lineheart Group d'une **clause pénale forfaitaire égale à 20 % du montant total de la transaction concernée**, avec un minimum administratif raisonnable de **50 euros** pour les dossiers de faible montant, afin de couvrir notamment les frais de gestion, de stockage, d'immobilisation, de traitement administratif et de re-commercialisation éventuelle. Cette clause s'applique sans préjudice des frais de conservation, de stockage, de diagnostic, de transport, de retour, de remise en état ou d'élimination légalement imputables au client lorsque la nature du dossier le justifie.

27. Responsabilité

Lineheart Group est tenu d'une obligation conforme au contrat, à la loi et à la nature de la prestation. Toutefois, dans les limites admises par le droit applicable et sauf faute lourde, dol, atteinte à l'intégrité physique, violation d'une disposition impérative protectrice du consommateur ou autre cas dans lequel une limitation serait interdite, la responsabilité de Lineheart Group est limitée aux dommages directs, personnels, certains et prouvés résultant immédiatement de sa faute.

Pour les clients professionnels, sauf accord particulier écrit, la responsabilité totale cumulée de Lineheart Group au titre d'un même événement ou ensemble d'événements liés est limitée au montant hors taxes payé par le client pour l'opération ayant directement causé le dommage, avec un plafond maximal de **5.000 euros**, sauf disposition impérative contraire.

28. Force majeure et circonstances extérieures

Lineheart Group ne saurait être responsable de l'inexécution ou du retard d'exécution résultant d'un cas de force majeure ou d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle, notamment panne générale, cyberattaque externe, interruption fournisseur, grève, incendie, inondation, pandémie, pénurie, rupture de composants, indisponibilité de plateforme, embargo, décision administrative, transport perturbé, indisponibilité du fabricant ou impossibilité d'accès au site du client.

29. Protection des données personnelles et cookies

Lineheart Group traite les données à caractère personnel nécessaires à la gestion des commandes, paiements, livraisons, réparations, interventions, garanties, retours, reprises, relation client, obligations comptables, prévention de la fraude, sécurité et traitement des demandes. Ce traitement intervient conformément au **Règlement (UE) 2016/679** et au droit luxembourgeois applicable.

Conformément au principe de transparence rappelé par la CNPD, les personnes concernées doivent notamment être informées de l'identité du responsable du traitement, des finalités, de la base juridique, des destinataires, de la durée de conservation, des transferts éventuels hors Union européenne, de leurs droits et de leur droit d'introduire une réclamation auprès de la CNPD.

Les présentes CGV constituent uniquement une information contractuelle synthétique. Un **document séparé relatif au RGPD / à la protection des données** et un **document séparé relatif aux cookies** sont mis à disposition sur le site internet de Lineheart Group et, le cas échéant, sur les plateformes spécialisées du groupe, notamment celles de LHISP.

30. Propriété intellectuelle

Tous les contenus, textes, visuels, schémas, marques, bases de données, logos, interfaces, documentations, configurations, livrables préexistants, scripts, méthodes, modèles et éléments protégés utilisés ou fournis par Lineheart Group, ses fournisseurs ou partenaires demeurent leur propriété exclusive ou celle de leurs titulaires respectifs.

31. Nullité partielle et non-renonciation

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV étaient tenues pour nulles, invalides, inapplicables ou non opposables, les autres stipulations conserveraient tous leurs effets.

32. Droit applicable, règlement des litiges et médiation

Les présentes CGV sont régies par le **droit luxembourgeois**. En cas de litige avec un client professionnel, les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg sont compétentes, sauf règle impérative contraire ou compétence exclusive d'une autre juridiction.

En cas de litige, le souscripteur ou client s'adressera **en priorité à Lineheart Group** afin de rechercher une **solution amiable** dans un délai raisonnable, avant toute démarche contentieuse ou formelle, sauf urgence, mesure conservatoire nécessaire, injonction légale ou disposition impérative contraire.

En cas de litige avec un consommateur, les règles de compétence protectrices prévues par le droit impératif applicable demeurent réservées. Le consommateur peut également, lorsque cela est pertinent, recourir aux mécanismes de règlement extrajudiciaire ou à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges lorsque celle-ci est disponible.

33. Entrée en vigueur et modification des CGV

Les présentes CGV entrent en vigueur à compter de leur publication sur le site internet de Lineheart Group et demeurent applicables jusqu'à leur remplacement par une version ultérieure. La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande, du dépôt de l'appareil, de l'acceptation du devis, de la souscription au service concerné ou de la conclusion du contrat concerné.

34. Coordonnées de contact

Pour toute question relative aux présentes CGV, aux commandes, aux réparations, aux services, aux garanties ou aux droits des clients, le client peut contacter **Lineheart Group** via les coordonnées publiées sur le site **https://www.lineheart.lu**, sur la page des mentions légales du groupe, ou, pour les services en ligne concernés, via les canaux de contact spécifiques de **LHISP**.