Conditions générales de vente et d'utilisation (CGV)

État : 2026

Conditions générales de vente

Article 1 : Préambule et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent de façon exclusive entre ActiveBIKE, Route de Chésalles 47, 1723 Marly, Suisse, et toute personne visitant le site Internet, effectuant un achat via la boutique en ligne ou directement sur place en magasin (notamment vélos, vélos électriques / e-bikes, vélos d'occasion, accessoires, pièces de rechange et bons cadeaux) ou faisant appel aux prestations d'atelier.

Article 2 : Produits, prestations et commandes des Clients

Les produits visibles sur le site Internet et l'état des stocks affiché en temps réel figurent à titre purement indicatif. En particulier, les photos figurant sur le site Internet ne sont pas contractuelles.

Toutes les indications fournies par ActiveBIKE – Magasin de vélos & e-bikes à Marly/Fribourg (descriptifs de produits, illustrations et photos, films, dimensions, poids, spécifications techniques, accessoires et autres données) ne sont fournies qu'à titre indicatif et ne constituent en aucun cas une garantie formelle de ces caractéristiques.

Sur la base de ces informations non contractuelles, le Client peut commander des produits et des prestations – soit en ligne selon la procédure prévue sur le site Internet, soit directement sur place en magasin.

Toute commande finalisée via la boutique en ligne constitue une offre du Client d'acheter le produit affiché sur le site Internet, aux conditions qui y sont indiquées.

Pour chaque commande ou ordre d'atelier, le Client doit indiquer une adresse de messagerie électronique valide (ou un numéro de téléphone) à laquelle seront envoyées toutes les communications en relation avec la commande ou le mandat. Il appartient au Client de maintenir ces coordonnées à jour et de prendre connaissance des messages. Toute communication envoyée par ActiveBIKE à l'adresse e-mail indiquée par le Client est considérée comme reçue par le Client le lendemain de l'envoi. Les risques de transmission et d'acheminement sont assumés par le Client.

Pour les commandes en ligne, le Client peut signaler à ActiveBIKE, dans les 72 heures suivant la commande, un éventuel changement d'adresse de livraison. Ce dernier ne sera toutefois pris en compte que dans la mesure où la commande n'a pas encore été expédiée au Client. À défaut, il appartiendra au Client de prendre les mesures adéquates pour réceptionner la commande à l'adresse de livraison indiquée au moment de la commande.

Article 3 : Validation des commandes – commandes fermes et non résiliables

Pour passer une commande ou confier un mandat, le Client doit être majeur (18 ans révolus), capable de discernement et ne pas être sous curatelle de portée générale. Le Client assure que toutes les informations transmises sont conformes à la réalité.

La commande passée conformément par le Client constitue une offre ferme et définitive d'acheter le produit indiqué. Une fois définitivement validée par le Client, cette commande ne peut être retirée jusqu'à la réception par le Client de la décision d'acceptation ou de refus d'ActiveBIKE.

ActiveBIKE est libre d'accepter ou de refuser, sans en indiquer les motifs, toute commande d'un Client. ActiveBIKE communiquera sa décision d'acceptation par un courriel envoyé à l'adresse indiquée par le Client dans sa commande (confirmation de commande).

Article 4 : Prix

ActiveBIKE se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au moment de la commande ou de la conclusion de l'achat.

Les prix indiqués sont exprimés en francs suisses (CHF) et incluent toutes les taxes et redevances légales (taxe de recyclage SWICO, TVA). Pour les commandes en ligne avec expédition, le Client devra s'acquitter en outre des frais de livraison, lesquels sont indiqués dans la boutique en ligne pour chaque article ainsi que sur le formulaire de commande.

Les prix indiqués ne sont valables que sur le territoire de la Suisse.

À côté du prix de vente du produit ou du service pratiqué par ActiveBIKE figure en principe un prix de référence (prix de vente conseillé), qui est le prix indicatif conseillé par le fournisseur du produit ou du service auprès des revendeurs de détail en Suisse au moment de la vente.

Ces informations sont purement indicatives et n'engagent pas la responsabilité d'ActiveBIKE, qui ne peut en conséquence en garantir l'exactitude.

Article 5 : Paiement et réserve de propriété

Le paiement peut être effectué sur notre compte bancaire. Le paiement par avance est exigé pour toute livraison par expédition. Si vous choisissez l'option « Retrait au magasin » ou si vous achetez directement en magasin ou recourez à des prestations d'atelier, le paiement s'effectue directement au magasin ActiveBIKE à Marly.

Le paiement anticipé dans la boutique en ligne s'effectue sur les serveurs bancaires sécurisés des partenaires d'ActiveBIKE, tels que proposés sur le site Internet. Ceci implique qu'aucune donnée bancaire ou postale concernant le Client ne transite par les sites d'ActiveBIKE.

La commande en ligne est enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par le système de paiement choisi par le Client.

Pour les commandes en ligne, le Client doit impérativement remplir le formulaire d'inscription proposé sur le site Internet avant de pouvoir valider une commande.

Réserve de propriété

La marchandise livrée ou remise demeure la propriété d'ActiveBIKE jusqu'au paiement intégral du prix d'achat ainsi que des éventuels frais accessoires. ActiveBIKE est en droit de faire procéder, aux frais du Client, à une inscription correspondante au registre des pactes de réserve de propriété.

Article 6 : Modalités de livraison, délais et retrait au magasin

Pour les commandes en ligne avec expédition, les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client dans la commande. Les risques liés à l'envoi de la marchandise au Client (risque de perte, de destruction, d'erreur d'adresse de livraison, etc.) sont supportés par le Client dès la remise de la marchandise par ActiveBIKE au transporteur. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, ActiveBIKE ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité dans laquelle elle pourrait se trouver de livrer le produit.

Les frais inhérents au retour d'un colis non réclamé et à une éventuelle réexpédition sont à la charge du Client. Avant toute réexpédition, ActiveBIKE peut demander au Client de s'acquitter préalablement des frais y relatifs.

Dans le cas d'un colis non réclamé, ActiveBIKE ne peut être tenue responsable, y compris dans le cas où le transporteur ne dépose pas d'avis de passage. Les frais de retour et les risques inhérents à ce transport sont à la charge du Client.

En cas de retour du colis dans les locaux d'ActiveBIKE suite à une impossibilité de livraison (délais postaux dépassés, adresse du destinataire erronée, etc.), le Client est automatiquement prévenu par un courriel envoyé à l'adresse e-mail indiquée dans la commande. Sans nouvelle de la part du Client dans un délai de 3 mois à compter de l'envoi du courriel, ActiveBIKE se réserve le droit d'annuler la commande. Dans un tel cas, ActiveBIKE est libérée de son obligation de livrer la marchandise et l'avance payée par le Client à ActiveBIKE au moment de sa commande sera conservée par ActiveBIKE à titre de peine conventionnelle, ceci pour solde de tout compte et de toute prétention pour la commande considérée.

Les frais de préparation et d'expédition sont toujours clairement indiqués lors de la commande en ligne.

Tout article disponible avec option d'expédition est en principe expédié dans les 10 jours ouvrables (les week-ends et jours fériés sont exclus du délai). Les délais indiqués sont des délais moyens et correspondent aux délais de traitement, de préparation et d'expédition de chaque commande (sortie d'entrepôt).

Dans le cas où ActiveBIKE serait dans l'incapacité de livrer la marchandise commandée dans un délai communiqué au Client (à l'exception des vélos), le Client peut annuler la commande par courriel ou par lettre adressée au service clients en mentionnant les références de la commande. Cette annulation ne sera prise en compte que pour autant qu'elle parvienne à ActiveBIKE 24 heures avant la remise de la marchandise commandée au transporteur. À défaut, la commande ne pourra plus être annulée.

En cas d'annulation valable, l'avance payée par le Client lors de la commande lui sera remboursée pour solde de tout compte et de toute prétention. Le Client ne pourra en aucune manière réclamer à ActiveBIKE des dommages-intérêts supplémentaires, ses prétentions se limitant exclusivement à la restitution intégrale de l'avance payée.

ActiveBIKE est également en droit d'annuler une commande – même après acceptation – sans avoir besoin d'en indiquer les motifs au Client. Dans un tel cas, les prétentions du Client se limitent à la restitution de l'avance payée, à l'exclusion de tout dommage-intérêt.

À réception de la commande par le Client, ce dernier doit procéder à l'inspection immédiate de la marchandise livrée.

Pour identifier les défauts apparents (défaut d'emballage, produit livré ne correspondant pas au produit commandé, éventuels produits manquants, etc.), le Client doit vérifier la conformité de la marchandise livrée avant de signer le bon de livraison du transporteur. Il devra, le cas échéant, indiquer sur le bon de livraison, sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature, toute anomalie apparente concernant la livraison (p. ex. produit endommagé, autre produit livré, etc.). Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que le Client, ou toute autre personne signant le bon de livraison, n'aura émis aucune réserve sur ledit bon.

Retrait au magasin, frais de gardiennage et réalisation

Dès qu'un vélo ou un vélo électrique / e-bike (qu'il s'agisse d'un achat en ligne ou sur place avec retrait en magasin, ou d'une prestation d'atelier / réparation) est prêt à être retiré au magasin ActiveBIKE à Marly, le Client en est informé par ActiveBIKE (par courriel, SMS ou téléphone). Le Client s'engage à venir retirer son vélo dans un délai de **5 jours ouvrables** (les dimanches ainsi que les jours fériés cantonaux et nationaux sont exclus du délai) à compter de cette notification.

Passé ce délai de 5 jours ouvrables, des frais de gardiennage seront automatiquement facturés au Client conformément au **Tarif de gardiennage** figurant sur les tarifs d'atelier en vigueur, consultables en magasin ainsi que sur le site Internet d'ActiveBIKE.

Si un vélo, un vélo électrique ou toute autre marchandise n'est pas retiré(e) malgré un rappel écrit et la fixation d'un délai supplémentaire raisonnable dans un délai de **3 mois** à compter de la date de l'avis de mise à disposition ou de la facturation, ActiveBIKE est en droit d'entreposer l'objet à l'extérieur aux frais du Client, de le réaliser de gré à gré (le vendre) ou de l'éliminer. L'éventuel produit de la réalisation sera, après déduction des frais d'atelier ou d'achat impayés, des frais de gardiennage accumulés ainsi que des frais administratifs, compensé avec les créances d'ActiveBIKE ou crédité au Client.

Article 7 : Responsabilité

ActiveBIKE répond uniquement des dommages directs dont le Client prouve qu'ils sont causés par une faute grave de l'entreprise ou d'un tiers mandaté. Toute responsabilité pour faute légère ou simple négligence est exclue.

En cas de responsabilité d'ActiveBIKE, celle-ci se limite au prix du produit livré ou de la prestation fournie. Toute responsabilité plus étendue d'ActiveBIKE, de ses auxiliaires ou de tiers mandatés par celle-ci pour des dommages de quelque type que ce soit est exclue. En particulier, le Client n'a aucune prétention en réparation pour des dommages n'affectant pas le produit lui-même.

Le choix et l'achat d'un produit ou d'un service sont placés sous l'unique responsabilité du Client. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits, notamment pour cause d'incompatibilité du matériel, ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité d'ActiveBIKE.

Dans tous les cas, toute prétention en dommages-intérêts sera limitée au montant maximum correspondant au prix payé par le Client.

Article 8 : Procédure de retour – Garantie – Limitation de garantie – Occasions

Pour les produits neufs (à l'exception des garanties fabricant selon l'article 9), la garantie pour les défauts cachés est limitée à un mois maximum (à compter de la date de départ de nos entrepôts ou de la remise en magasin). Au-delà de ce délai, ActiveBIKE n'acceptera aucune réclamation.

Les garanties d'ActiveBIKE n'entreront pas en ligne de compte dans les cas suivants :

- Les pannes résultant d'une modification de la construction et des caractéristiques d'origine du produit ;
- Les pannes affectant des pièces non conformes à celles préconisées par le constructeur ;
- Les réglages accessibles au Client sans démontage du produit, ainsi que l'usure normale (p. ex. pneus, plaquettes de frein, chaînes, cassettes/pignons) ;
- Les frais de mise en service, de réglage, de nettoyage et d'essais non consécutifs à un défaut couvert par la garantie ;

- Le non-respect des instructions du constructeur ainsi que les utilisations à des fins professionnelles ou commerciales ;
- Les réparations et dommages subis par le produit après une intervention effectuée par toute personne autre qu'un réparateur agréé par le constructeur ;
- Les réparations de fortune ou provisoires ainsi que les conséquences de l'aggravation éventuelle du dommage en résultant ;
- Les dommages dus à la corrosion, à un mauvais branchement, à un problème d'alimentation (p. ex. lors de la charge de batteries de vélos électriques sur une prise défectueuse), à un choc, à une chute, à l'humidité ou à toute autre utilisation non conforme aux prescriptions du constructeur ;
- Les dommages liés à une mauvaise manipulation par le Client (chute, accident, etc.).

Avant de renvoyer un produit acheté pour cause de défectuosité ou de non-conformité couverte par la garantie d'ActiveBIKE, le Client doit impérativement en faire la demande préalable auprès du service clients dans les 3 jours dès la découverte du défaut et obtenir dudit service un numéro de retour (RMA) ainsi que les instructions sur la procédure à suivre pour le retour.

Aucune marchandise envoyée en retour ne sera acceptée si elle n'est pas dans son emballage d'origine. Le Client supporte les risques et les frais liés au retour.

Pour les produits neufs défectueux renvoyés par le Client ou présentés en magasin conformément à la procédure prévue au présent chapitre, ActiveBIKE s'engage, à son propre choix :

- soit à faire réparer le produit à ses frais dans un délai raisonnable ;
- soit à procéder au remplacement du produit par échange standard ou par la fourniture d'un produit équivalent ;
- soit à rembourser au Client le montant payé.

Une réparation sous garantie ne prolonge pas la durée de la garantie.

Vélos d'occasion et vélos électriques (e-bikes) usagés

Les vélos d'occasion, vélos électriques usagés ainsi que les pièces et accessoires d'occasion sont vendus **à l'exclusion complète de toute garantie légale ou contractuelle** (vente « en l'état, tel que vu »). Toute responsabilité d'ActiveBIKE pour les défauts matériels ou juridiques est exclue dans les limites autorisées par la loi. Tout échange, reprise ou réduction du prix d'achat est exclu. Demeurent uniquement réservées les dispositions légales impératives en cas de défauts dissimulés de manière dolosive.

Article 9 : Garantie fabricant

En cas de défaut sous garantie pendant la période de garantie fabricant indiquée dans le descriptif du produit, les réparations sont assurées par le réseau national des centres, stations ou agences techniques agréés par les fabricants, à décharge intégrale d'ActiveBIKE, selon les conditions proposées par chaque fabricant.

Pour pouvoir bénéficier de la garantie produit, il convient impérativement de conserver la facture d'achat ou le justificatif d'achat du produit.

Article 10 : Obligations du Client

Le Client s’engage à utiliser le produit acheté selon les indications du fabricant ainsi qu’à en assurer la maintenance nécessaire et recommandée par le fabricant afin d’en garantir le bon fonctionnement.

Le Client doit conserver la facture (ou le justificatif d'achat), l’emballage d'origine ainsi que tous les manuels et accessoires concernant le produit acheté. Ces éléments peuvent lui être demandés en cas de réparation sous garantie.

Article 11 : Bons d'achat et cartes cadeaux

Les bons d'achat et cartes cadeaux d'ActiveBIKE peuvent être utilisés au magasin de Marly ainsi que (si techniquement prévu) dans la boutique en ligne. Ils sont valables **2 ans** à compter de leur date d'émission, sauf mention contraire figurant sur le bon.

Tout remboursement en espèces, total ou partiel, des bons d'achat est exclu. Les soldes restants demeurent disponibles sur le bon jusqu'à l'expiration de sa durée de validité. En cas de perte ou de vol d'un bon d'achat, ActiveBIKE décline toute responsabilité et n'effectue aucun remplacement.

Article 12 : Protection des données

En s’inscrivant sur le site activebike.ch ou en communiquant ses données dans le cadre d'un achat ou d'un mandat d'atelier, le Client consent expressément à recevoir des informations de nature publicitaire ou autre de la part d’ActiveBIKE. Le Client peut se désinscrire à tout moment, facilement et gratuitement, en envoyant un courriel à info@activebike.ch.

ActiveBIKE ne transmet les données personnelles à des tiers que dans la mesure où elles sont indispensables à la bonne exécution de la commande ou du mandat (p. ex. prestataires d'expédition).

ActiveBIKE se réserve le droit d’analyser toutes les données récoltées et d'utiliser des informations sur le comportement d'achat sous une forme anonyme à des fins commerciales.

ActiveBIKE est en droit de radier de ses fichiers informatiques en tout temps un Client inscrit, c’est-à-dire de résilier son inscription, avec effet immédiat, sans avoir à justifier sa décision, sans en avertir le Client et sans que le Client inscrit en question ne puisse formuler une quelconque prétention vis-à-vis de la société. Cela vaut particulièrement pour les Clients inscrits qui contreviendraient aux présentes conditions générales.

Les Clients inscrits exclus ne sont pas autorisés à s'inscrire une nouvelle fois sur le site Internet activebike.ch, que ce soit sous leur propre nom ou sous un autre nom, sans l’accord préalable d’ActiveBIKE.

Article 13 : Coordonnées de la société

ActiveBIKE

Route de Chésalles 47

1723 Marly

info@activebike.ch

Pour contacter le service clients, le Client dispose de deux possibilités :

- Par courrier électronique à l'adresse info@activebike.ch
- Par courrier postal à l'adresse ci-dessus

Attention : afin d'optimiser le traitement des demandes de chaque Client, merci de préciser l'objet de votre courrier.

Article 14 : Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit matériel suisse, à l'exclusion expresse de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM / CISG). Tous les litiges relatifs à la relation commerciale existant entre Vous et Nous sont soumis à la compétence des juridictions helvétiques et exclusivement à celle du Tribunal Cantonal du Canton de Fribourg.