

Conditions Générales de Vente de Mediashop Schweiz AG

(au 16.12.2025)

Table des matières

1. Champ d'application
2. Conclusion du contrat
3. Droit de rétractation
4. Prix et conditions de paiement
5. Modes de paiement
6. Conditions de livraison et d'expédition
7. Retours
8. Durée du contrat et résiliation des contrats d'abonnement
9. Réserve de propriété
10. Responsabilité pour les défauts (garantie)
11. Utilisation des bons promotionnels
12. Utilisation des cartes-cadeaux
13. Communication électronique
14. Responsabilité et exclusion de responsabilité
15. Droit applicable
16. For juridique
17. Informations environnementales

1) Champ d'application

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») de Mediashop Suisse SA (ci-après également dénommée « Mediashop », « vendeur » ou « nous ») s'appliquent à tous les contrats portant sur la livraison de marchandises qu'un client conclut avec Mediashop concernant les produits proposés par Mediashop sur les boutiques en ligne www.haus-hobby.ch, www.maison-hobby.ch ou www.activite-online.ch, dans les catalogues (*Mein Haus & Mein Hobby* et *Activite*, les catalogues de vente à distance de Mediashop Suisse SA), ou dans des spots publicitaires ou d'autres médias. L'intégration de conditions propres au client est ici exclue, sauf accord contraire explicite.

1.2 Pour les contrats relatifs à la livraison de bons d'achat, ces CGV s'appliquent également, sauf disposition contraire expresse.

1.3 L'objet du contrat peut – selon la description du produit par le vendeur – être soit l'achat unique de marchandises, soit l'achat régulier de marchandises sous forme de livraison continue (dite « contrat d'abonnement »). En cas de contrat d'abonnement, le vendeur s'engage à livrer au client les marchandises convenues pendant la durée contractuelle à des intervalles définis.

2) Conclusion du contrat

Les articles proposés par Mediashop dans les différents médias peuvent être commandés via Internet, notamment en remplissant le formulaire de commande en ligne. Les informations et

descriptions de produits disponibles sur les boutiques en ligne haus-hobby.ch, maison-hobby.ch et activite-online.ch, ainsi que dans d'autres supports, ne constituent pas une offre contraignante mais une invitation faite au client de soumettre une offre d'achat (commande).

Un contrat de vente – c'est-à-dire l'acceptation contraignante de la commande – ne naît qu'au moment défini au point **2.b** ci-dessous. La décision d'accepter une commande relève de notre entière discrétion. Si nous ne pouvons pas exécuter une commande, nous en informons le client sans délai.

a) Commande (offre d'achat)

Le client peut soumettre une offre d'achat via le formulaire de commande intégré dans la boutique en ligne de Mediashop. Après avoir placé les marchandises sélectionnées dans le panier virtuel et parcouru le processus de commande électronique, le client fait une offre de contrat juridiquement contraignante concernant les marchandises contenues dans le panier en cliquant sur le bouton qui clôt le processus de commande. En outre, le client peut également soumettre son offre au vendeur par téléphone, par e-mail ou par courrier.

b) Acceptation de l'offre (valable pour tous les clients)

Le vendeur peut accepter l'offre du client :

- en livrant les marchandises commandées – la réception par le client est ici déterminante, ou
- en demandant un paiement après réception de la commande.

Le contrat est conclu à l'instant où l'une de ces deux alternatives se réalise.

c) La facture est transmise au client avec la marchandise. Si le client a créé un compte utilisateur dans la boutique en ligne du vendeur avant d'envoyer sa commande, les données de la commande sont archivées sur le site Internet du vendeur et peuvent être consultées gratuitement par le client via son compte utilisateur protégé par un mot de passe en indiquant les données de connexion correspondantes.

d) Avant de passer une commande ferme via le formulaire de commande en ligne du vendeur, le client peut détecter d'éventuelles erreurs de saisie en lisant attentivement les informations affichées à l'écran. Un moyen technique efficace pour mieux reconnaître les erreurs de saisie peut être la fonction d'agrandissement du navigateur, à l'aide de laquelle la représentation sur l'écran est agrandie. Dans le cadre du processus de commande électronique, le client peut corriger ses saisies à l'aide des fonctions habituelles du clavier et de la souris jusqu'à ce qu'il clique sur le bouton qui clôt le processus de commande.

e) Le contrat est conclu avec Mediashop Schweiz AG.

f) La langue du contrat peut être l'allemand ou le français.

g) Le traitement des commandes et la prise de contact ont lieu généralement par e-mail et de manière automatisée. Le client doit s'assurer que l'adresse e-mail qu'il a indiquée pour le traitement de la commande est correcte afin de pouvoir recevoir les e-mails envoyés par le vendeur à cette adresse. Le client doit notamment veiller à ce que les filtres anti-spam permettent la réception des e-mails envoyés par le vendeur ou par des tiers mandatés pour le traitement de la commande.

3) Droit de rétractation

Information sur le droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat dans un délai de 14 jours sans avoir à en indiquer la raison.

Le délai de rétractation est de 14 jours à compter du jour où vous, ou un tiers désigné par vous autre que le transporteur, avez pris possession de la marchandise.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision de révoquer ce contrat au moyen d'une déclaration claire (par exemple, lettre envoyée par la poste ou par e-mail). Vous pouvez utiliser à cet effet notre formulaire type de rétractation, bien que cela ne soit pas obligatoire.

Vous pouvez également envoyer votre déclaration de rétractation avec la marchandise à l'une des adresses suivantes : **Mediashop Schweiz AG, Logisitzentrum, LI 9489 Schaan LOG**

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous envoyiez votre déclaration concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai.

Conséquences de la rétractation

En cas de rétractation, nous vous rembourserons tous les paiements que nous avons reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant de votre choix d'un mode de livraison autre que le mode standard le moins cher proposé), sans délai et au plus tard dans un délai de 14 jours à compter du jour où nous recevons votre notification de rétractation.

Pour ce remboursement, nous utilisons le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord contraire explicite avec vous ; en aucun cas des frais ne vous seront facturés pour ce remboursement.

Nous pouvons refuser le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises ou que vous ayez fourni la preuve que vous les avez renvoyées, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devez nous retourner ou remettre les marchandises au plus tard dans un délai de 14 jours à compter du jour où vous nous informez de la rétractation du présent contrat. Le délai est respecté si vous expédiez les marchandises avant l'expiration du délai de 14 jours. Vous supportez les frais directs de renvoi des marchandises.

Les retours doivent être envoyés à : **Mediashop Schweiz AG, Logisitkzentrum, LI 9489 Schaan LOG**

Exclusions / expiration du droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas :

- aux contrats portant sur la livraison de marchandises périssables ou dont la date limite de consommation pourrait être rapidement dépassée ;
- aux marchandises non préfabriquées et réalisées selon une sélection ou une décision individuelle du consommateur ou clairement personnalisées ;
- aux marchandises scellées qui ne peuvent être retournées pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène si le scellé a été retiré après la livraison ;
- aux enregistrements audio ou vidéo ou logiciels informatiques livrés dans un emballage scellé, si le scellé a été retiré après la livraison.

Fin de l'information sur le droit de rétractation.

Si vous souhaitez annuler le contrat, vous pouvez utiliser le formulaire approprié parmi les deux modèles ci-dessous (veuillez choisir le formulaire approprié, le remplir et nous l'envoyer) :

À

Ma Maison & Mon Hobby

c/o Mediashop Schweiz AG

Leuholz 14, 8855 Wangen SZ

E-Mail DE : kundendienst@haus-hobby.ch

E-Mail FR : service-clients@maison-hobby.ch

Par la présente, je/nous () *révoque/révoquons le contrat conclu par moi/nous ()* concernant l'achat des marchandises suivantes :

...

Commandé le () _____ / reçu le () _____

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Motif de la rétractation :

Signature du/des consommateur(s) (uniquement pour les notifications sur papier):

Date : _____

(*) Rayer les mentions inutiles

À

Activité

c/o Mediashop Schweiz AG

Leuholz 14, 8855 Wangen SZ

E-Mail DE : kundendienst@activite-online.ch

E-Mail FR : service-clients@activite-online.ch

Par la présente, je/nous () *révoque/révoquons le contrat conclu par moi/nous ()* concernant l'achat des marchandises suivantes :

...

Commandé le () _____ / reçu le () _____

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Motif de la rétractation :

Signature du/des consommateur(s) (uniquement pour les notifications sur papier):

Date : _____

(*) Rayer les mentions inutiles

4) Prix et conditions de paiement

4.1 Sauf indication contraire dans la description du produit, les prix indiqués sont des prix globaux, incluant la taxe sur la valeur ajoutée légale. Le cas échéant, les frais supplémentaires de livraison et d'expédition (frais de facturation : CHF 2.90, frais de livraison : CHF 7.95) sont précisés séparément lors de la commande.

Remarque : Les frais appliqués par la poste pour les paiements en espèces au guichet sont déterminés comme suit :

Montant à payer Frais	
0–50 CHF	CHF 1.20
51–100 CHF	CHF 1.60
101–1.000 CHF	CHF 2.35

4.2 Pour certaines livraisons, des frais supplémentaires peuvent être occasionnés qui ne relèvent pas du vendeur et sont à la charge du client. Cela inclut, par exemple, des frais de livraison majorés à la demande du client (par exemple : supplément express). Ces frais sont facturés conformément aux tarifs postaux en vigueur.

4.3 Les modes de paiement proposés sont ceux indiqués dans la boutique en ligne de Mediashop. En cas de commande téléphonique via le centre d'appel, les modalités de paiement indiquées par les collaborateurs s'appliquent. Si un bon de commande est utilisé comme dans le catalogue, les modes de paiement mentionnés dans ce dernier sont applicables.

5) Modes de paiement

En tant que client, vous pouvez choisir entre les options suivantes : achat sur facture (également appelé achat sur compte) ou paiement via PayPal.

5.1 Achat sur facture

Si vous choisissez ce mode de paiement, le prix d'achat devient exigible après la livraison de la marchandise et l'émission de la facture. Dans ce cas, le montant doit être payé dans un délai de 14 (quatorze) jours après réception de la facture, sauf accord exceptionnel d'un délai de paiement plus long.

Ce mode de paiement nécessite une vérification préalable de solvabilité et n'est accessible qu'aux clients ayant atteint l'âge de 18 ans. Nous nous réservons le droit de proposer cette option uniquement jusqu'à un certain volume de commande, ou de la refuser en cas de dépassement du volume défini. En pareil cas, nous vous informerons de cette restriction au moment de la commande (selon le canal : boutique en ligne, téléachat ou catalogue papier).

La gestion du paiement est assurée par notre partenaire financier Payolution GmbH, Columbusplatz 7–8, St. 2, 1100 Vienne, Autriche et/ou Bank Frick & Co. AG. En choisissant ce mode de paiement, vous acceptez que notre créance soit cédée à la Bank Frick et que vous deviez régler le montant directement à cette dernière. Aucun lien contractuel ne naît entre vous et Payolution ou la banque ; nous restons votre seul vendeur.

Les conditions générales complémentaires applicables sont disponibles à l'adresse suivante : <https://payment.payolution.com/payolution-payment/infoport/termsandconditions>

Avertissement : Conséquences en cas de non-paiement

En cas de retard de paiement, des intérêts de retard au taux légal ainsi que des frais de relance vous seront facturés :

Montant du panier	1ère/2e relance	Dernière relance
0–25 CHF	4 CHF	4 CHF
25–50 CHF	7 CHF	10 CHF
50–100 CHF	9 CHF	14 CHF
100–250 CHF	12 CHF	16 CHF
250–500 CHF	14 CHF	20 CHF
500–1000 CHF	18 CHF	24 CHF
>1000 CHF	25 CHF	30 CHF

Si les relances restent sans effet, la créance pourra être transmise à une société de recouvrement, ce qui entraînera d'éventuels frais supplémentaires de procédure judiciaire.

5.2 Paiement via PayPal

En cas de paiement via PayPal, le traitement du paiement est effectué par le prestataire de services de paiement PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg (ci-après: "PayPal"), conformément aux conditions d'utilisation de PayPal,

consultables sur <https://www.paypal.com/de/webapps/mpp/ua/useragreement-full> ou

si le client ne dispose pas d'un compte PayPal - conformément aux conditions de paiement sans compte PayPal, consultables sur

<https://www.paypal.com/de/webapps/mpp/ua/privacywax-full> .

6) Conditions de livraison

6.1 La livraison des marchandises est effectuée à l'adresse de facturation indiquée par le client, sauf accord contraire.

6.2 Si l'entreprise de transport renvoie la marchandise expédiée au vendeur parce qu'une livraison chez le client n'a pas été possible, le client supporte les frais de l'expédition infructueuse. Ceci ne s'applique pas si le client n'est pas responsable de la circonstance qui a conduit à l'impossibilité de la livraison ou s'il a été temporairement empêché d'accepter la prestation proposée, à moins que le vendeur ne l'ait informé de la prestation un délai raisonnable auparavant. En outre, cette disposition ne s'applique pas aux frais d'envoi si le client exerce valablement son droit de rétractation. En ce qui concerne les frais de réexpédition, si le client exerce valablement son droit de rétractation, les dispositions prévues à cet effet dans les informations sur le droit de rétractation du vendeur s'appliquent.

6.3 Le vendeur attache une grande importance à indiquer les disponibilités et les délais de livraison de manière actuelle et précise. Toutefois, des retards de livraison peuvent survenir, notamment en raison de problèmes de production ou de livraison. Toutes les indications de disponibilité et de délai de livraison sont donc sans garantie et peuvent être modifiées à tout moment.

7) Frais de retour en cas de rétractation

En cas de rétractation, les frais de retour sont à la charge de l'acheteur.

8) Durée du contrat et résiliation pour les abonnements

8.1 Les contrats d'abonnement sont conclus pour une durée indéterminée et peuvent être résiliés par le client à tout moment sans préavis.

8.2 Le droit à une résiliation extraordinaire pour motif grave reste inchangé. Un motif grave est établi si, en tenant compte de toutes les circonstances du cas particulier et après avoir pesé les intérêts des deux parties, il n'est pas raisonnablement exigible de poursuivre la relation contractuelle jusqu'à la fin convenue ou jusqu'à l'expiration du délai de préavis.

8.3 La résiliation doit être effectuée par écrit par voie postale ou sous forme textuelle (par exemple par e-mail), sauf indication contraire.

9) Réserve de propriété

Si le vendeur fait une livraison anticipée, il conserve la propriété de la marchandise livrée jusqu'au paiement complet du prix d'achat convenu.

10) Garantie pour vices (droits de garantie)

10.1 Les dispositions légales relatives à la garantie s'appliquent.

10.2 Le client est tenu d'examiner immédiatement la marchandise après sa livraison pour détecter d'éventuels défauts évidents et d'en informer le vendeur. Le fait de ne pas le faire n'affecte pas les droits légaux ou contractuels du client liés à ces défauts.

10.3 Délai de réclamation : en cas de défauts apparents, le client peut invoquer son droit de rétractation conformément au chiffre 3. Une fois le délai de rétractation expiré, les droits à garantie expirent en cas de défauts apparents. Les vices cachés doivent être signalés au vendeur dans un délai de 5 jours calendaires après leur découverte.

11) Utilisation des bons promotionnels

11.1 Les bons émis gratuitement par le vendeur dans le cadre d'actions promotionnelles pour une période de validité déterminée et qui ne peuvent être achetés par le client (ci-après « bons promotionnels ») peuvent être utilisés uniquement dans la boutique en ligne ou, en cas de commande écrite, uniquement en mentionnant le code du bon dans la commande.

11.2 Certains produits peuvent être exclus de l'action promotionnelle. Cela sera précisé dans les conditions du bon.

11.3 Les bons promotionnels ne peuvent être utilisés que jusqu'à la finalisation du processus de commande. Une utilisation ultérieure n'est pas possible.

11.4 Une seule utilisation par commande est autorisée.

11.5 La valeur des marchandises doit être au moins égale à celle du bon promotionnel. Un solde non utilisé ne sera pas remboursé.

11.6 Si la valeur du bon n'est pas suffisante pour couvrir la commande, le client peut compléter avec un des moyens de paiement proposés par le vendeur.

11.7 Le solde d'un bon promotionnel ne peut ni être payé en espèces ni produire d'intérêts.

11.8 Le bon promotionnel n'est pas remboursé si le client retourne la marchandise payée (en totalité ou en partie) dans le cadre de son droit de rétractation. Dans ce cas, le bon est perdu.

11.9 Si le client retourne un ou plusieurs articles payés en tout ou partie avec un bon et que cela entraîne une chute sous le seuil minimum de commande lié à l'usage du bon, la différence devra être compensée, soit par réduction du remboursement soit par ajustement du prix des articles restants.

11.10 Le bon promotionnel est destiné à une utilisation par la personne nommée sur celui-ci. Toute cession à des tiers est exclue. Le vendeur se réserve le droit de vérifier le droit à l'utilisation du bon.

12) Utilisation des cartes-cadeaux

12.1 Les chèques-cadeaux qui peuvent être achetés via la boutique en ligne du vendeur (ci-après « chèques-cadeaux ») ne peuvent être utilisés que dans la boutique en ligne du vendeur, sauf indication contraire dans le chèque-cadeau.

12.2 Les cartes-cadeaux et leurs soldes sont valables jusqu'à la fin de la dixième année après l'année d'achat. Le solde est crédité jusqu'à cette date.

12.3 Les cartes-cadeaux doivent être utilisées avant la finalisation de la commande. Une compensation ultérieure n'est pas possible.

12.4 Les cartes-cadeaux ne peuvent être utilisées que pour l'achat de produits, et non pour d'autres cartes-cadeaux.

12.5 Si la valeur de la carte-cadeau est insuffisante, le client peut compléter avec un des moyens de paiement proposés.

12.6 Le solde de la carte-cadeau ne peut ni être payé en espèces ni produire d'intérêts.

12.7 La carte-cadeau est transmissible. Le vendeur peut, avec effet libératoire, effectuer une livraison à toute personne utilisant la carte-cadeau dans la boutique en ligne, sauf s'il a connaissance (ou ignorance grave) de l'absence de droit d'usage.

13) Communication électronique

Vous acceptez que la communication relative au contrat puisse se faire sous forme électronique.

14) Responsabilité et exclusion de responsabilité

La responsabilité est régie par les dispositions légales applicables. Toutefois, le vendeur n'est pas responsable :

- (i) en cas de négligence légère,
- (ii) des dommages indirects et consécutifs ainsi que de la perte de bénéfices,
- (iii) des économies non réalisées,
- (iv) des dommages résultant du retard de livraison,
- (v) de tout acte ou omission des auxiliaires du vendeur, que ce soit contractuel ou extracontractuel.

En outre, le vendeur décline toute responsabilité dans les cas suivants :

- a) utilisation inappropriée, contraire au contrat ou abusive du produit ;
- b) utilisation de pièces détachées ou d'accessoires incompatibles ;
- c) maintenance ou modification incorrecte ainsi que réparation inappropriée des produits par le client ou des tiers ;
- d) cas de force majeure, influences extérieures, accidents, dommages de chute et de choc, humidité, etc., non imputables au vendeur.

15) Droit applicable

Toutes les relations juridiques entre les parties sont régies par le **droit suisse**, à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

16) For juridique

Si le client est un consommateur, le **for exclusif** pour tout litige découlant du présent contrat est le **lieu de résidence du client**.

Si le client est un professionnel, le **for exclusif** pour tout litige résultant du présent contrat est le **siège du vendeur**. Toutefois, le vendeur est également en droit de saisir le tribunal du lieu de résidence du client.

Pour toute question ou réclamation, veuillez contacter notre service clientèle comme suit :

- **Mein Haus & Mein Hobby Allemand** : 0800 400 99 20, ou par e-mail à kundendienst@haus-hobby.ch
- **Ma Maison & Mon Hobby Français** : par e-mail à service-clients@maison-hobby.ch
- **Activité Allemand** : 0800 376 36 76, ou par e-mail à kundendienst@activite-online.ch
- **Activité Français** : par e-mail à service-clients@activite-online.ch

17) Informations environnementales

a) Les anciens appareils ne doivent pas être éliminés avec les ordures ménagères.

Il existe une obligation légale de se débarrasser des anciens appareils séparément des ordures ménagères, soit auprès d'un revendeur, soit par le biais d'une collecte publique ou d'un point de collecte. Les revendeurs doivent reprendre gratuitement les appareils suivants s'ils les proposent dans leur assortiment :

- a. appareils électroniques de divertissement ;
- b. appareils de bureau, d'information et de communication ;
- c. appareils électroménagers ;
- d. luminaires ;
- e. sources lumineuses (hors ampoules à incandescence) ;
- f. outils (également outils industriels de grande taille) ;
- g. équipements sportifs et de loisirs ainsi que jouets électroniques.

Le retour des anciens appareils est gratuit à condition qu'ils soient correctement éliminés et ne présentent pas de danger pour l'environnement.

b) Les piles usagées ne doivent pas être jetées avec les ordures ménagères.

Les piles doivent être collectées séparément. Il est légalement obligatoire de les rapporter à un point de collecte approprié. Elles peuvent contenir des substances nocives pour l'environnement ou la santé (métaux lourds, etc.). Les piles sont recyclées pour en extraire des matières premières importantes comme le fer, le zinc, le manganèse ou le nickel. Elles peuvent être retournées gratuitement après usage, soit à proximité immédiate (commerce de détail ou points de collecte communaux), soit à nos frais à l'adresse suivante : **Mediashop Schweiz AG, Logistikzentrum, LI 9489 Schaan LOG**