Conditions générales

Cette page contient :

- Les conditions générales d’utilisation de la place de marché SIAM VITAL (voir ci-dessous Section A), qui définissent les modalités d’utilisation de la place de marché SIAM VITAL,
- Les conditions générales de vente de biens et services sur la place de marché SIAM VITAL par SIAM VITAL (voir ci-dessous Section B), et
- Les conditions générales de vente de biens et services sur la place de marché SIAM VITAL par des vendeurs tiers (voir ci-dessous Section C).

Des informations complémentaires importantes concernant différents aspects (par exemple, conduite générale, modération des contenus illicites) sont disponibles dans les Politiques SIAM VITAL et dans le Centre d’aide SIAM VITAL.

A. Conditions générales d’utilisation de la place de marché SIAM VITAL

Version : 01 mars 2026

Sommaire

1. Dispositions générales ; Champ d’application
2. Inscription ; Compte client ; Résiliation
3. Services de la place de marché SIAM VITAL ; Évaluations
4. Conclusion des contrats de vente ; Droit de rétractation
5. Mécanismes de notification et d’action
6. Mesures ; Modération des contenus ; Suspension ; Durée et résiliation
7. Système interne de gestion des réclamations ; Règlement extrajudiciaire des litiges
8. Indemnisation
9. Responsabilité ; Limitation de responsabilité
10. Modifications
11. Règlement des litiges de consommation
12. Divers ; Dispositions finales

1. Dispositions générales ; Champ d’application

1.1 SIAM VITAL SRL, Bucarest, Sector 3, Str. Nerva Traian nr. 27-33, Roumanie (« SIAM VITAL ») exploite, à l’adresse www.siamvital.com, une place de marché en ligne sur laquelle des vendeurs tiers professionnels («

Vendeurs tiers »), ainsi que SIAM VITAL lui-même, proposent des produits de bien-être, des produits naturels et lifestyle ainsi que d'autres produits aux clients (« Clients », conjointement avec les Vendeurs tiers également désignés comme « Utilisateurs » ; les Clients et SIAM VITAL étant également désignés comme les « Parties » ou individuellement la « Partie »), et sur laquelle SIAM VITAL fournit des services supplémentaires (« Services ») (ensemble avec tous les sites web et applications (mobiles) concernés, la « Place de marché SIAM VITAL »).

1.2 Les présentes Conditions générales d'utilisation de la Place de marché SIAM VITAL, y compris les « Politiques SIAM VITAL » (ensemble désignées les « Conditions de la Marketplace »), régissent l'utilisation générale de la Place de marché SIAM VITAL.

En fonction de l'utilisation spécifique de la Place de marché SIAM VITAL par le Client pour l'achat de produits ou de services, les conditions supplémentaires suivantes s'appliquent également :

- Les Conditions générales de vente de biens et services sur la Place de marché SIAM VITAL par SIAM VITAL (voir Section B ci-dessous),
- Les Conditions générales de vente de biens sur la Place de marché SIAM VITAL par des Vendeurs tiers, le cas échéant (voir Section C ci-dessous),
- Les Conditions générales pour « SIAM VITAL RITUALS & SUBSCRIPTIONS » (« CGV RITUALS »),
- SIAM VITAL Club – Conditions d'utilisation de la plateforme.

1.3 Les Conditions de la Marketplace constituent l'intégralité de l'accord et de l'entente entre les Parties concernant l'objet du contrat et remplacent tous accords et ententes antérieurs, ainsi que toute déclaration ou représentation, orale ou écrite, entre les Parties relative à l'objet du contrat.

Sauf disposition expresse contraire dans les présentes Conditions de la Marketplace ou dans les conditions supplémentaires mentionnées à l'article 1.2, les dispositions des conditions supplémentaires énumérées à l'article 1.2 demeurent inchangées par les présentes Conditions de la Marketplace.

1.4 Les conditions générales contradictoires ou complémentaires du Client ne s'appliquent pas, sauf accord exprès de SIAM VITAL.

2. Inscription ; Compte client ; Résiliation

2.1 Les Clients peuvent créer un compte afin de gérer leurs informations (par exemple l'adresse de livraison) (« Compte client »). L'inscription peut intervenir dans le cadre d'une commande ou indépendamment de toute commande.

2.2 Seules les personnes physiques majeures disposant de la pleine capacité juridique, les personnes morales et les sociétés/partenariats peuvent s'inscrire. Cette exigence s'applique également aux commandes. Lorsqu'une inscription est effectuée au nom d'une entreprise, la personne procédant à l'inscription garantit qu'elle est habilitée à représenter cette entreprise.

2.3 Pour s'inscrire, le Client doit fournir des données personnelles (par exemple nom et adresse e-mail) et choisir un mot de passe. En soumettant le formulaire d'inscription complété, le Client présente une offre ferme de conclure un contrat relatif à l'enregistrement et à l'utilisation du Compte client (« Contrat de Compte client »).

Avant l'envoi du formulaire, le Client peut vérifier les données saisies et corriger d'éventuelles erreurs en revenant dans le navigateur et en modifiant les champs concernés.

Une fois l'inscription finalisée, SIAM VITAL enverra un e-mail de bienvenue afin de confirmer l'inscription. L'envoi de cet e-mail constitue l'acceptation par SIAM VITAL de l'offre du Client et entraîne la conclusion du Contrat de Compte client.

2.4 Le Client doit veiller à ce que les informations fournies lors de l'inscription soient exactes et complètes. En cas d'informations incorrectes ou incomplètes, SIAM VITAL est en droit de résilier le Contrat de Compte client conformément à l'article 2.10 et de supprimer le Compte client conformément à l'article 6.

Le Client informera sans délai et spontanément SIAM VITAL de toute modification ultérieure des données fournies lors de l'inscription.

2.5 Le Compte client peut être résilié conformément aux articles 2.8 à 2.12. Les données personnelles du Client seront alors supprimées sans retard injustifié, sauf si SIAM VITAL est autorisé ou tenu légalement de les conserver. De plus amples informations figurent dans la Politique de confidentialité de SIAM VITAL.

2.6 Le Client ne doit pas communiquer les données d'accès à son Compte client, notamment son mot de passe, à des tiers. Si des tiers accèdent néanmoins au compte ou si le Client soupçonne une utilisation abusive, il devra en informer immédiatement SIAM VITAL et modifier son mot de passe.

2.7 Il n'existe aucun droit à l'inscription ni à la conclusion d'un Contrat de Compte client. Le Client n'est pas autorisé à s'inscrire plus d'une fois sur la Place de marché SIAM VITAL.

2.8 Le Contrat de Compte client est conclu pour une durée indéterminée. Le Client peut le résilier à tout moment sans préavis.

2.9 SIAM VITAL peut résilier le Contrat de Compte client avec un préavis de deux semaines. La résiliation n'affecte pas les commandes acceptées par SIAM VITAL avant la date de prise d'effet de la résiliation ; celles-ci seront traitées conformément aux conditions applicables au moment de la commande.

2.10 Le droit de résiliation sans préavis pour motif légitime demeure inchangé. En particulier, SIAM VITAL peut résilier le Contrat de Compte client conformément à l'article 6.2.

2.11 Si SIAM VITAL résilie le Contrat de Compte client, le Client n'est pas autorisé à créer un nouveau compte, même sous un autre nom ou une autre désignation.

2.12

Le Client peut résilier le Contrat de Compte client à tout moment en utilisant le bouton prévu dans l'application ou en envoyant un e-mail à contact@siamvital.com.

3. Services de la Place de marché SIAM VITAL ; Avis

3.1 Sur la Place de marché SIAM VITAL, des produits sont proposés soit par SIAM VITAL, soit – lorsqu'un produit spécifique n'est pas proposé par SIAM VITAL – par des Vendeurs tiers (ensemble désignés « Offres »). Toutes les Offres sur la Place de marché SIAM VITAL sont publiées par des vendeurs professionnels, de sorte que les consommateurs bénéficient des droits applicables en matière de protection des consommateurs. Les produits sont classés par catégories et peuvent être trouvés à l'aide des outils de recherche disponibles sur la Place de marché SIAM VITAL. L'ordre d'affichage des produits dans les résultats de recherche repose sur les paramètres principaux suivants : (i) la pertinence par rapport à la recherche effectuée, et (ii) le prix total de l'Offre (prix du produit hors frais de livraison). Si le Client a défini des critères spécifiques, seuls les produits correspondant à ces critères seront affichés dans les résultats.

3.2 SIAM VITAL est en droit de modifier la Place de marché SIAM VITAL ou certaines de ses parties, dans la mesure où ces modifications sont raisonnables pour les utilisateurs au regard des intérêts légitimes de SIAM VITAL, n'entraînent pas de coûts supplémentaires pour les utilisateurs et sont nécessaires afin d'adapter la Place de marché aux évolutions techniques, aux changements du nombre d'utilisateurs ou aux modifications du comportement et/ou des attentes des utilisateurs.

3.3 Sur la Place de marché SIAM VITAL, les Clients ont la possibilité d'évaluer les Vendeurs tiers et/ou les produits (« Avis »). Les Avis peuvent

être publiés sur la Place de marché SIAM VITAL. Les Avis ne sont autorisés que dans le cadre de transactions réalisées sur la Place de marché SIAM VITAL. SIAM VITAL ne vérifie pas le contenu des Avis, notamment pas leur exactitude. Les Clients ne peuvent créer et utiliser des Avis qu'en conformité avec les présentes Conditions de la Marketplace, la Politique SIAM VITAL relative aux Avis des Vendeurs tiers et le droit applicable. En particulier, les Clients ne peuvent fournir que des informations exactes et véridiques et ne doivent pas publier de contenus illicites, abusifs, diffamatoires ou menaçants, ni de contenus sans lien avec la transaction ou les critères d'évaluation. Toute utilisation abusive du système d'évaluation est interdite. Les Clients ne peuvent contraindre un Vendeur tiers à agir, tolérer ou s'abstenir d'agir en menaçant de publier ou de ne pas publier un Avis.

Les Clients et toute autre personne peuvent informer SIAM VITAL à tout moment (par exemple via la procédure de notification et de retrait prévue à l'article 5.1) de tout Avis suspecté de violer les présentes Conditions de la Marketplace, la Politique SIAM VITAL relative aux Avis des Vendeurs tiers et/ou le droit applicable. SIAM VITAL examinera sans délai la notification et l'Avis concerné et prendra les mesures appropriées. Des informations complémentaires sur cette procédure et sur les Avis en général sont disponibles dans la Politique SIAM VITAL relative aux Avis des Vendeurs tiers.

4. Conclusion des contrats de vente ; Droit de rétractation

4.1 La conclusion d'un contrat portant sur l'achat d'un produit proposé par SIAM VITAL ou par un Vendeur tiers (SIAM VITAL et les Vendeurs tiers étant ci-après désignés collectivement le « Vendeur ») s'effectue comme suit (« Contrat de vente ») :

4.1.1 La présentation des produits sur la Place de marché SIAM VITAL ne constitue pas une offre juridiquement contraignante, mais uniquement une invitation à présenter une offre (invitatio ad offerendum). En soumettant une commande sur la Place de marché SIAM VITAL en cliquant sur le bouton clairement identifié lors de la dernière étape du processus de commande, le Client présente une offre ferme d'achat des produits affichés dans le récapitulatif de la commande.

4.1.2 Pour initier le processus de commande, le Client doit d'abord ajouter les produits souhaités au panier en cliquant sur le bouton correspondant. Jusqu'au moment où il clique sur le bouton clairement identifié lors de la dernière étape du processus de commande, qui rend la commande contraignante, le Client peut annuler ou modifier la commande à tout moment en supprimant des produits du panier, en modifiant les quantités ou en revenant aux pages des produits pour ajouter d'autres

articles. S’il souhaite interrompre complètement le processus de commande, il peut simplement fermer la fenêtre du navigateur.

4.1.3 Dans le panier, le Client peut lancer la procédure normale de commande via un bouton clairement identifié. Le Client est alors redirigé vers une page lui permettant soit de se connecter à son compte client existant, soit de créer un nouveau compte. Pour les produits proposés par SIAM VITAL, le Client peut également poursuivre la commande en tant qu’invité sans s’enregistrer (cela peut ne pas être possible pour les produits proposés par des Vendeurs tiers). À l’étape suivante, le Client saisit ses données personnelles ainsi que ses adresses de livraison et de facturation, puis sélectionne le mode de paiement. Une page récapitulative s’ouvre ensuite, permettant au Client de vérifier l’ensemble des informations. Il peut corriger toute erreur de saisie à l’aide des boutons prévus à cet effet. En option et sous réserve de disponibilité, le Client peut utiliser un paiement express via des prestataires de services de paiement intégrés (la disponibilité peut être limitée à certaines offres et/ou à certains Vendeurs). Dans le cadre du paiement express, une fenêtre du navigateur s’ouvre invitant le Client à se connecter à son compte auprès du prestataire de paiement concerné. Les données nécessaires au traitement de la commande – telles que l’adresse de livraison et le moyen de paiement – sont généralement transférées automatiquement et peuvent être modifiées si nécessaire. Le Client revient ensuite au processus de commande standard sur la Place de marché SIAM VITAL. À l’étape « Adresse », il peut vérifier et modifier les données transmises par le prestataire de paiement et compléter les informations manquantes. Il sélectionne ensuite le mode de paiement souhaité. Avant l’envoi définitif de la commande en cliquant sur le bouton clairement identifié déclenchant la commande contraignante, l’ensemble des produits est affiché une dernière fois. Le Client peut encore modifier la commande à ce stade. Le Client doit donc vérifier attentivement sa commande avant de cliquer sur le bouton.

4.1.4 En cliquant sur le bouton clairement identifié dans le panier qui déclenche la commande contraignante, le Client présente une offre ferme de conclusion d’un Contrat de vente et reçoit une confirmation de réception de commande par e-mail. Cette confirmation de réception ne constitue pas une acceptation de la commande ni de l’offre du Client. Le Contrat de vente est conclu uniquement lors de l’envoi par le Vendeur d’une confirmation d’expédition par e-mail séparé ou, au plus tard, à la réception des produits par le Client. Si le Client reçoit un e-mail d’annulation de la commande ou ne reçoit aucune confirmation d’expédition dans un délai de 8 jours à compter de la date de commande, la commande est réputée non acceptée. Selon l’identité du Vendeur proposant les produits concernés sur la Place de marché SIAM VITAL, le Client conclut un ou plusieurs Contrats de vente avec SIAM VITAL et/ou le(s) Vendeur(s) tiers concerné(s). Dans ce cas, s’appliquent : es

Conditions générales de vente de biens et services sur la Place de marché SIAM VITAL par SIAM VITAL (Section B), et/ou les Conditions générales de vente de biens sur la Place de marché SIAM VITAL par des Vendeurs tiers (Section C), ainsi que, le cas échéant, d'autres conditions propres au Vendeur tiers concerné. Les dispositions contractuelles ne sont pas conservées après la conclusion du Contrat de vente.

4.1.5 Le Contrat de vente ne porte que sur les produits confirmés dans la confirmation d'expédition ou effectivement livrés au Client. Si la commande comprend d'autres produits, ceux-ci ne font pas partie du Contrat de vente et aucune obligation de livraison n'existe, sauf accord écrit exprès avec le Client.

4.1.6 Pour les modes de paiement impliquant un paiement immédiat par le Client (par exemple PayPal ou sofortueberweisung.de, si disponibles), l'acceptation de l'offre et donc la conclusion du Contrat de vente interviennent au moment de la demande de paiement adressée au Client.

4.2 Le Client peut imprimer les données de sa commande immédiatement après l'avoir soumise. S'il souhaite consulter à nouveau les documents relatifs à la commande, il peut contacter SIAM VITAL, qui lui fournira une copie des données de commande.

4.3 En cas de commande téléphonique, la commande du Client constitue une offre ferme de conclusion d'un Contrat de vente. L'acceptation de la commande par les employés de SIAM VITAL, qui agissent uniquement en tant que réceptionnaires et ne sont pas autorisés à formuler des déclarations juridiquement contraignantes au nom de SIAM VITAL et/ou d'un Vendeur tiers, ne constitue pas une acceptation de l'offre du Client. Après réception de la commande, le Client reçoit une confirmation de réception par e-mail. Cette confirmation ne constitue pas une acceptation de l'offre. Le Contrat de vente est conclu uniquement par l'envoi d'une confirmation de commande distincte. Si le Client ne reçoit pas de déclaration d'acceptation dans un délai de cinq jours ouvrables, la commande est réputée non acceptée. Les dispositions des points 4.1.5 et 4.1.6 s'appliquent en conséquence.

4.4 Les Vendeurs se réservent le droit de se retirer du Contrat de vente si le produit n'est pas disponible auprès d'un fournisseur soigneusement sélectionné et fiable, sans faute de leur part. Dans ce cas, les Vendeurs informeront sans délai le Client de l'indisponibilité et de leur retrait du Contrat de vente et rembourseront immédiatement tout paiement effectué.

4.5 En cas de retour effectué dans le cadre du droit légal de rétractation, le Client supporte l'ensemble des frais directs de retour. Dans ces cas, SIAM VITAL n'est pas tenue d'organiser l'enlèvement des produits, mais

peut assister le Client sur demande et lui facturer les frais réellement engagés.

4.6 Si les Vendeurs sont empêchés d'exécuter leur obligation de livraison en raison d'événements imprévus les affectant eux-mêmes ou leurs fournisseurs, et qu'ils n'ont pu éviter malgré toute diligence raisonnable compte tenu des circonstances – tels que cas de force majeure, guerre, catastrophes naturelles, grève, lock-out, incendie, épidémie, pandémie ou décision administrative – le délai de livraison est prolongé de la durée de l'empêchement, augmentée d'un délai supplémentaire raisonnable. Dans ces cas, les Vendeurs s'engagent à informer le Client sans délai de la survenance de tels événements. Si la livraison devient impossible ou si l'empêchement n'est pas simplement temporaire, les Vendeurs sont en droit de se retirer du Contrat de vente. Si, en raison du retard, il n'est plus raisonnable pour le Client d'accepter la livraison ou la prestation, celui-ci peut se retirer du Contrat de vente par déclaration écrite immédiate adressée aux Vendeurs.

5. Procédure de notification et de retrait

5.1 SIAM VITAL met à disposition une procédure permettant aux utilisateurs et à d'autres personnes d'informer SIAM VITAL de la présence d'informations sur la Place de marché SIAM VITAL que l'utilisateur ou la personne concernée estime illicites (« Notification »). La personne effectuant la notification doit fournir un signalement suffisamment détaillé et dûment motivé et, en particulier, inclure les informations décrites dans la procédure de notification concernant le contenu qu'elle estime illicite ou contraire aux conditions applicables. SIAM VITAL est libre de transmettre la notification ainsi que les données qui y sont associées à l'utilisateur ayant publié le contenu signalé. L'identité de la personne ayant effectué la notification ne sera divulguée que si cela est strictement nécessaire.

5.2 SIAM VITAL traitera toutes les notifications et prendra des décisions concernant les informations signalées de manière diligente, rapide, objective et non arbitraire. Si la notification contient les coordonnées électroniques de la personne ayant effectué le signalement, SIAM VITAL enverra sans délai un accusé de réception. Dans ce cas, SIAM VITAL informera également sans délai l'utilisateur concerné de la décision prise concernant les informations signalées ainsi que des voies de recours possibles contre cette décision. Si SIAM VITAL utilise des moyens automatisés pour traiter le contenu ou prendre une décision, l'utilisateur concerné ou la personne concernée sera informé(e) de l'utilisation de ces moyens automatisés. Les notifications soumises par des « signaleurs de confiance » (Trusted Flaggers) dans leur domaine de compétence désigné, conformément au Règlement (UE) 2022/2065, seront traitées et décidées en priorité et sans retard injustifié.

6. Mesures ; Modération des contenus ; Suspension ; Durée et résiliation

6.1 SIAM VITAL utilise différentes procédures et outils afin de modérer les contenus des utilisateurs sur la Place de marché SIAM VITAL.

SIAM VITAL peut prendre les mesures suivantes lorsqu'il existe des indices concrets selon lesquels le comportement d'un utilisateur ou les informations publiées par celui-ci sur la Place de marché SIAM VITAL (y compris les offres de Vendeurs tiers, les avis ou des parties de ceux-ci) violent la législation applicable, les droits de tiers et/ou les conditions applicables de SIAM VITAL :

- retarder ou supprimer la publication de ces informations ;
- adresser des avertissements à l'utilisateur concerné ; et
- restreindre l'utilisation de la Place de marché SIAM VITAL par l'utilisateur concerné dans la mesure où cette restriction permet de limiter les effets de la violation ou de prévenir des violations répétées.

6.2 SIAM VITAL peut également prendre les mesures suivantes si la violation de dispositions légales, des droits de tiers ou des conditions applicables de SIAM VITAL constitue un motif légitime important :

- suspension temporaire ou permanente de l'utilisateur concerné ;
- résiliation de la relation contractuelle avec l'utilisateur concerné ; et
- suppression du compte de l'utilisateur concerné.

Un motif légitime important existe notamment si l'utilisateur ne remédie pas à une violation grave dans un délai raisonnable fixé par SIAM VITAL malgré une demande en ce sens, ou s'il commet de manière répétée des violations graves malgré un avertissement préalable, ou si, compte tenu de l'ensemble des circonstances du cas d'espèce et après mise en balance des intérêts des deux parties, il n'est pas raisonnable pour SIAM VITAL de poursuivre la relation contractuelle sans prendre une telle mesure. Un motif légitime important existe en particulier lorsqu'un Vendeur tiers propose de manière répétée des produits non conformes ou lorsqu'un utilisateur publie ou transmet de manière répétée des contenus/informations non conformes ou viole de manière répétée, et pas seulement de façon mineure, les conditions applicables de SIAM VITAL.

6.3 Lors du choix des mesures, SIAM VITAL tiendra compte des intérêts légitimes de l'utilisateur concerné, notamment du fait que celui-ci ne soit pas responsable de la violation. Si SIAM VITAL prend l'une des mesures susmentionnées, elle informera l'utilisateur concerné des motifs, conformément au droit applicable, et l'informera des voies de recours auxquelles il a droit.

6.4 Si un utilisateur accomplit fréquemment et de manière manifeste des actes sur la Place de marché SIAM VITAL ou publie des informations ou contenus violant la législation applicable, les droits de tiers ou les conditions applicables de SIAM VITAL (par exemple, en proposant fréquemment des produits non conformes au Règlement (UE) 2023/988 relatif à la sécurité générale des produits), SIAM VITAL suspendra cet utilisateur après avertissement préalable (« Suspension »). Lorsqu'elle décide d'une suspension, SIAM VITAL examinera chaque cas individuellement, rapidement, avec diligence et objectivité, en tenant compte de l'ensemble des faits et circonstances pertinents ressortant des informations dont elle dispose. Ces circonstances comprennent au minimum : (i) le nombre absolu d'actes ou de contenus manifestement illicites publiés ou transmis au cours d'une période donnée ; (ii) (le cas échéant) leur proportion par rapport au nombre total de contenus publiés durant cette période ; (iii) la gravité des cas, y compris la nature de l'acte ou du contenu illicite et ses conséquences ; et (iv) les intentions de l'utilisateur, si celles-ci peuvent être déterminées. La suspension s'appliquera pour une durée raisonnable, dépendant notamment des circonstances mentionnées ci-dessus (par exemple, initialement jusqu'à trois jours, puis 14 jours ou plus en cas de nouvelles infractions – ou immédiatement en cas d'infractions particulièrement graves).

6.5 Si SIAM VITAL prend l'une des mesures décrites dans le présent article 6, notamment en cas de restriction, de suspension ou de résiliation, l'utilisateur concerné a le droit et la possibilité de clarifier la situation ayant conduit à ces mesures dans le cadre de la procédure interne de traitement des réclamations (article 7.1).

7. Système interne de traitement des réclamations ; règlement extrajudiciaire des litiges

7.1 SIAM VITAL met à disposition un système interne de traitement des réclamations permettant aux utilisateurs de contester les décisions de SIAM VITAL concernant : (i) le retrait d'informations signalées ou le blocage ou la restriction de l'accès à celles-ci ; (ii) la suspension totale ou partielle ou la résiliation de la fourniture de la Place de marché SIAM VITAL à l'utilisateur concerné ; et (iii) la suspension ou la résiliation du compte de l'utilisateur concerné (« Système interne de traitement des réclamations »). Les réclamations contre ces décisions ne peuvent être introduites que dans un délai de six mois à compter de la date à laquelle l'utilisateur a été informé de la décision par SIAM VITAL. En outre, les Vendeurs tiers peuvent introduire des réclamations via le Système interne de traitement des réclamations concernant les problèmes suivants les

concernant : (i) une prétendue non-conformité aux dispositions légales applicables à la Place de marché SIAM VITAL ; (ii) des problèmes techniques directement liés à la fourniture de la Place de marché SIAM VITAL ; et (iii) des actions ou comportements de SIAM VITAL directement liés à la fourniture de la Place de marché SIAM VITAL.

Les réclamations peuvent être soumises via le Centre d'aide SIAM VITAL, qui constitue le point de contact principal pour ces demandes.

SIAM VITAL traitera les réclamations de manière rapide, non discriminatoire, diligente et objective. Si une réclamation contient des motifs suffisants permettant de considérer que la décision de ne pas donner suite à une notification est infondée ou que les informations concernées ne sont ni illicites ni contraires aux conditions applicables de SIAM VITAL ou à d'autres dispositions applicables, ou si elle contient des éléments indiquant que le comportement de l'utilisateur plaignant ne justifie pas la suspension ou la résiliation de la Place de marché SIAM VITAL ou la suppression du compte concerné, SIAM VITAL annulera sans délai la décision correspondante. Après traitement de la réclamation, SIAM VITAL informera sans délai l'utilisateur du résultat de la procédure et motivera sa décision. Dans la décision motivée, SIAM VITAL fera également référence à la possibilité de recourir au règlement extrajudiciaire des litiges (conformément à l'article 7.2) ainsi qu'aux autres voies de recours disponibles.

SIAM VITAL veille à ce que les réclamations introduites au nom des utilisateurs par des organismes, organisations ou associations qualifiés conformément au Règlement (UE) 2022/2065 soient traitées en priorité et sans retard injustifié. SIAM VITAL réexamine régulièrement le Système interne de traitement des réclamations et publie un rapport sur son efficacité sur la Place de marché SIAM VITAL.

7.2 Les utilisateurs concernés par des décisions au sens de l'article 7.1 ont le droit de choisir un organisme certifié de règlement extrajudiciaire des litiges conformément à l'article 21, paragraphe 3, du Règlement (UE) 2022/2065 afin de résoudre les litiges liés à ces décisions et aux réclamations non résolues par le Système interne de traitement des réclamations (« Organisme certifié de règlement extrajudiciaire des litiges »). SIAM VITAL coopérera de bonne foi avec l'organisme certifié sélectionné afin de parvenir à un règlement du litige. SIAM VITAL peut refuser de coopérer avec un tel organisme si un litige concernant les mêmes informations et les mêmes motifs allégués d'illégalité du contenu ou d'incompatibilité avec les conditions d'utilisation a déjà été résolu ou si le litige n'a pas pu être traité par le Système interne de traitement des réclamations parce que l'utilisateur n'a pas respecté le délai de six mois. L'Organisme certifié de règlement extrajudiciaire des litiges n'est pas habilité à imposer une solution contraignante au litige.

8. Indemnisation

L’Utilisateur s’engage à indemniser et à dégager SIAM VITAL de toute responsabilité à l’égard de toutes réclamations formulées par des tiers (y compris des autorités de contrôle) à l’encontre de SIAM VITAL, au motif que le contenu, les actions ou toute autre utilisation de la Place de marché SIAM VITAL par l’Utilisateur violeraient la législation applicable ou porteraient atteinte aux droits de tiers. L’Utilisateur supportera les frais nécessaires de défense juridique engagés par SIAM VITAL, y compris l’ensemble des honoraires d’avocat et des frais de justice (dans le montant prévu par la loi ou, en l’absence de dispositions impératives, dans un montant raisonnable). Cette disposition ne s’applique pas dans la mesure où l’Utilisateur n’est pas responsable de l’infraction concernée.

9. Responsabilité ; Limitation de responsabilité

9.1 SIAM VITAL est responsable sans limitation conformément aux dispositions légales applicables pour les dommages résultant d’une atteinte à la vie, à l’intégrité corporelle ou à la santé, fondés sur une violation intentionnelle ou par négligence d’une obligation par SIAM VITAL ou par ses représentants légaux ou auxiliaires. Il en va de même pour les garanties accordées ou toute autre responsabilité sans faute, ainsi que pour les réclamations fondées sur la législation relative à la responsabilité du fait des produits.

9.2 SIAM VITAL est également responsable sans limitation pour les autres dommages résultant d’une violation intentionnelle ou d’une faute lourde commise par SIAM VITAL, ses représentants légaux ou ses auxiliaires.

9.3 SIAM VITAL n’est pas responsable des dommages résultant d’une violation d’obligation causée par une négligence légère. Cela ne s’applique pas aux dommages résultant de la violation d’obligations contractuelles essentielles causée par une négligence légère. Dans ces cas, la responsabilité de SIAM VITAL, de ses représentants légaux ou de ses auxiliaires est limitée au dommage typiquement prévisible au moment de la conclusion du contrat. Les obligations contractuelles essentielles sont celles dont l’exécution correcte est indispensable à la bonne exécution du contrat et sur lesquelles l’autre partie peut légitimement compter.

9.4 SIAM VITAL ne saurait être tenue responsable des retards ou interruptions dans la fourniture de la Place de marché SIAM VITAL ni des défaillances techniques de celle-ci résultant de causes, d’événements ou de circonstances indépendants de la volonté de SIAM VITAL et de ses

auxiliaires et pour lesquels SIAM VITAL et ses auxiliaires ne sont pas responsables.

9.5 Dans la mesure indiquée ci-dessus, SIAM VITAL n’est responsable de la perte de données que si celle-ci n’aurait pas pu être évitée par la mise en œuvre de mesures raisonnables de sauvegarde et de sécurité des données par l’utilisateur.

9.6 Dans la mesure où la responsabilité de SIAM VITAL est exclue ou limitée, cette exclusion ou limitation s’applique également à la responsabilité personnelle de ses représentants légaux, employés et autres auxiliaires.

10. Modifications

SIAM VITAL peut proposer à tout moment des modifications des présentes Conditions de la Marketplace sous forme écrite (par exemple par e-mail), avec un préavis d’au moins 30 jours avant la date d’entrée en vigueur proposée. La modification proposée ne prendra effet que si l’utilisateur y consent selon les modalités suivantes : (i) Si la modification est substantielle, SIAM VITAL demandera le consentement exprès de l’utilisateur. (ii) Si la modification proposée n’est pas substantielle, le consentement de l’utilisateur sera réputé donné si celui-ci ne s’oppose pas à la modification par écrit (par exemple par e-mail) avant la date d’entrée en vigueur proposée. Dans le cas de telles modifications, SIAM VITAL informera l’utilisateur, dans la notification proposant la modification, de son droit de s’opposer à celle-ci, du délai applicable, des conséquences d’un défaut d’opposition dans le délai imparti, ainsi que de son droit de résilier le contrat (voir également article 2.8). Sont considérées comme substantielles les modifications qui altéreraient de manière significative l’équilibre des droits et obligations précédemment convenus au détriment du client ou qui équivaudraient à la conclusion d’un nouveau contrat (par exemple, les modifications concernant la nature et l’étendue générale de la Place de marché SIAM VITAL ou la durée et la résiliation). Les modifications rendues nécessaires par un changement de législation, une décision judiciaire définitive ou une ordonnance provisoire ne sont pas considérées comme des modifications substantielles.

11. Organisme de règlement des litiges de consommation

11.1 SIAM VITAL n’est ni disposée ni tenue de participer à une procédure de règlement des litiges devant un organisme de médiation des consommateurs.

11.2 Toutefois, la législation applicable impose à SIAM VITAL d'informer les consommateurs de l'existence d'un organisme compétent de règlement des litiges de consommation : Organisme général de médiation des consommateurs du Center for Arbitration e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Allemagne, Téléphone : +49 7851 / 795 79 40, Fax : +49 7851 / 795 79 41, E-mail : mail@verbraucher-schlichter.de, Site Internet : www.verbraucher-schlichter.de

12. Dispositions diverses ; Dispositions finales

12.1 Aux fins de la fourniture du SIAM VITAL Marketplace, de l'exécution des obligations et de l'exercice des droits en découlant, SIAM VITAL peut recourir aux services de sociétés affiliées et de partenaires de coopération.

12.2 Les utilisateurs ne peuvent procéder à une compensation qu'avec des créances incontestées ou constatées par une décision judiciaire définitive.

12.3 Les présentes Conditions du Marketplace ainsi que toutes les relations contractuelles qui s'y rattachent sont régies par le droit allemand, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG). Pour les consommateurs résidant dans l'Union européenne, indépendamment du choix du droit allemand, les dispositions impératives de protection des consommateurs de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle s'appliquent, dans la mesure où ces dispositions sont plus favorables que celles du droit allemand.

12.4 Si l'utilisateur est un commerçant (au sens du Code de commerce allemand), une personne morale de droit public ou un fonds spécial de droit public, Bucarest (Roumanie) est le tribunal exclusivement compétent pour tous les litiges découlant des présentes Conditions du Marketplace ou du Contrat de Compte Client ou s'y rapportant. Il en va de même si l'utilisateur transfère son domicile à l'étranger après la conclusion du contrat ou ne dispose pas d'un for général en Roumanie ou dans un autre État membre de l'UE. Pour les consommateurs, le tribunal compétent est celui de leur lieu de résidence ; en outre, Bucarest constitue également un for alternatif pour les litiges découlant des présentes Conditions du Marketplace ou du Contrat de Compte Client. SIAM VITAL ne peut intenter une action contre un consommateur que devant les tribunaux du lieu de résidence de ce dernier.

12.5 Si une disposition des présentes Conditions du Marketplace est ou devient totalement ou partiellement invalide ou inapplicable, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée. Les dispositions légales

applicables remplaceront la disposition invalide ou inapplicable. Si une telle disposition légale n’est pas disponible dans le cas d’espèce ou conduit à un résultat déraisonnable, les parties engageront des négociations afin de remplacer la disposition invalide ou inapplicable par une disposition valable se rapprochant le plus possible de l’objectif économique de la disposition initiale.

12.6 Le Client confirme qu’il respectera à tout moment toutes les lois applicables en matière de contrôle des exportations ainsi que les réglementations commerciales connexes pouvant s’appliquer à la transaction. Si le Client revend ou transfère de toute autre manière à des tiers les biens contractuels fournis par SIAM VITAL, il s’engage à respecter les lois étrangères applicables en matière de contrôle des exportations et les réglementations commerciales correspondantes. Le Client confirme le respect des embargos et restrictions en vigueur, notamment ceux fondés sur le droit douanier ainsi que sur les réglementations internationales et/ou les mesures de politique commerciale. Dans ce contexte, le Client déclare également que les biens contractuels ne sont pas destinés à l’exportation ou à toute autre livraison vers des régions et/ou des personnes soumises à sanctions. Le Client confirme que ni lui-même, ni ses sociétés affiliées, ni ses représentants légaux et/ou actionnaires ne figurent sur une liste de sanctions applicable conformément au droit du commerce extérieur en vigueur.

Retour en haut de la page

B. Conditions générales de vente des marchandises sur le SIAM VITAL Marketplace par SIAM VITAL

Version : 01 mars 2026

Sommaire

1. Parties contractantes, Champ d’application
2. Expédition et livraison
3. Droit de rétractation
4. Réception des marchandises et dommages de transport
5. Prix et modalités de paiement
6. Retard de paiement et droit de rétention
7. Réserve de propriété
8. Droits légaux de garantie
9. Garantie du fabricant
10. Responsabilité de SIAM VITAL en cas de dommages
11. Règlement des litiges de consommation : Informations conformément à l’article 36 VSBG
12. Dispositions finales

1. Parties contractantes, Champ d’application

1.1 Le partenaire contractuel pour la vente de marchandises sur le SIAM VITAL Marketplace identifiées comme « vendu par SIAM VITAL » est SIAM VITAL S.R.L., Bucarest, Sector 3, Str. Nerva Traian, Nr. 27-33, Roumanie (« SIAM VITAL »).

1.2 Les présentes Conditions générales de vente des marchandises sur le SIAM VITAL Marketplace par SIAM VITAL (« Conditions de vente SIAM VITAL ») s’appliquent à tous les achats de marchandises et de services effectués par le client auprès de SIAM VITAL sur le SIAM VITAL Marketplace. Le client peut être soit un consommateur, soit un professionnel (« Client »). Les consommateurs sont des personnes physiques qui concluent des contrats à des fins qui ne relèvent pas de leur activité commerciale ou professionnelle. Les professionnels sont des personnes physiques ou morales ou des sociétés dotées de la capacité juridique qui, lors de la conclusion du contrat, agissent dans l’exercice de leur activité commerciale ou professionnelle indépendante.

1.3 Les présentes Conditions de vente SIAM VITAL régissent exclusivement la relation contractuelle entre le Client et SIAM VITAL en ce qui concerne les achats. Les conditions générales contraires ou complémentaires du Client ne s’appliquent pas, sauf acceptation expresse par SIAM VITAL.

2. Expédition et livraison

2.1 Frais d’expédition

Les frais de livraison sont automatiquement calculés sur la base de l’adresse de livraison fournie et sont affichés lors du processus de commande.

2.2 Déclaration d’importation et paiement de la TVA à l’importation, des accises et des droits de douane pour les livraisons vers des pays hors UE

Pour les livraisons vers le Royaume-Uni, la Suisse et la Norvège, SIAM VITAL est responsable de la déclaration d’importation et du paiement de la TVA à l’importation, des accises et des droits de douane, lorsque la loi l’exige (Incoterm DDP). Si l’adresse de livraison se situe dans un autre territoire qui ne fait pas partie de l’Union européenne aux fins de la TVA ou des douanes, le destinataire des marchandises est en principe responsable de la déclaration d’importation et du paiement de la TVA à l’importation, des accises et des droits de douane dans le pays de destination, lorsque la loi l’exige (Incoterm DAP).

2.3 Délais de livraison

2.3.1 Disponible

Les articles disponibles seront expédiés dans un délai de 1 à 2 jours ouvrables (du lundi au vendredi, hors jours fériés nationaux en Allemagne) après réception du paiement.

2.3.2 Actuellement en rupture de stock

L’article ne peut pas être commandé : il est en rupture de stock ou a été retiré de l’assortiment.

2.3.3 Délai de livraison

Le délai de livraison dépend de la disponibilité des marchandises. Veuillez consulter le statut indiqué sur la page du produit concerné. Aucune livraison n’est effectuée les jours fériés.

2.4 Délai de rétractation

En dehors du délai légal de rétractation de 14 jours, SIAM VITAL n’accepte les retours que si cela est requis par la loi en cas de marchandises défectueuses.

- Le Client doit initier le retour via son compte client sur le SIAM VITAL Marketplace ou contacter le service d’assistance SIAM VITAL.
- Le retour doit être expédié depuis le pays de livraison conformément à l’adresse de livraison initiale ; les retours provenant de pays tiers sont exclus.
- Les marchandises ne doivent pas avoir été utilisées, endommagées, ouvertes ou manipulées de quelque manière que ce soit.

Dès réception des marchandises retournées, SIAM VITAL procédera à un contrôle attentif. Si les marchandises répondent aux critères ci-dessus, SIAM VITAL remboursera le prix d’achat ou remplacera les marchandises par un autre produit, selon la préférence du Client.

3. Droit de rétractation

3.1 Les Clients ayant la qualité de consommateurs bénéficient d’un droit de rétractation conformément aux informations relatives au droit de rétractation.

3.2 Si le Client exerce son droit de rétractation, il doit retourner les marchandises à SIAM VITAL sans retard injustifié et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour où il a

informé SIAM VITAL de sa décision de se rétracter, en contrepartie du remboursement du prix d'achat. Le délai est respecté si le Client expédie les marchandises avant l'expiration du délai de quatorze jours. SIAM VITAL peut demander une preuve d'expédition. Les marchandises doivent toujours être retournées depuis le pays vers lequel SIAM VITAL a initialement expédié le produit. Si tel n'est pas le cas et que les marchandises sont retournées depuis un pays n'appartenant pas à l'Union européenne ou à une union douanière avec l'Union européenne, le Client supportera les droits de douane et taxes applicables. Si ces droits ou taxes ne sont pas acquittés par le Client, SIAM VITAL se réserve le droit de les régler et de compenser la créance correspondante avec la créance du Client relative au remboursement du prix d'achat.

4. Réception des marchandises et dommages de transport

4.1 SIAM VITAL utilise notamment des services de livraison de colis pour l'expédition des commandes. Si les marchandises arrivent endommagées, SIAM VITAL demande au Client de procéder comme suit : le Client doit, si possible, informer immédiatement le préposé du service de livraison des dommages constatés et documenter la nature et l'étendue des dommages. Les droits de garantie légaux du Client demeurent inchangés et ne sont pas limités par cette démarche.

4.2 Le Client peut refuser la réception de marchandises endommagées. En cas de livraison d'un colis endommagé, le Client est invité à contacter SIAM VITAL via le Centre d'assistance SIAM VITAL ou le service client par le biais du portail de retours SIAM VITAL. Cela permet à SIAM VITAL de faire valoir ses droits auprès du service de livraison et, en même temps, d'améliorer son service envers le Client.

5. Prix et modalités de paiement

5.1 SIAM VITAL propose au Client différents moyens de paiement pour régler les marchandises achetées. Toutes les méthodes de paiement disponibles peuvent être consultées à l'adresse suivante : www.siamvital.com.

5.2 Pour les produits achetés auprès de certains vendeurs tiers, seules certaines méthodes de paiement peuvent être disponibles. Une seule méthode de paiement peut être utilisée par commande. Cela s'applique également si une commande contient plusieurs produits provenant de différents vendeurs tiers et de SIAM VITAL, entraînant ainsi la conclusion de plusieurs contrats de vente (c'est-à-dire un avec chaque vendeur). En conséquence, pour les commandes contenant plusieurs produits provenant de différents vendeurs, moins de moyens de paiement peuvent être disponibles que si la commande contient uniquement des produits

d’un même vendeur pour lesquels davantage de moyens de paiement sont proposés (par exemple uniquement par SIAM VITAL).

5.3 Tous les prix indiqués sur le SIAM VITAL Marketplace sont exprimés en EUR et incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) légale. Tous les prix s’entendent départ entrepôt, emballage inclus, et hors frais d’expédition ainsi que, le cas échéant, frais de paiement contre remboursement.

5.4 Le prix applicable est celui en vigueur au moment de la commande et sera indiqué dans l’e-mail de confirmation de commande que le Client reçoit immédiatement après avoir passé la commande. Si des articles sont enregistrés dans le panier, leur prix total sera actualisé au prix du jour pendant le processus de commande.

5.5 Dans le cas des contrats de vente conclus entre le Client et SIAM VITAL, le montant total à payer, y compris les frais d’expédition, est exigible immédiatement. Le Client accepte de recevoir les factures exclusivement sous forme électronique.

6. Retard de paiement et droit de rétention

6.1 Si le Client est en retard de paiement, SIAM VITAL se réserve le droit de facturer des frais de relance pour les rappels nécessaires, sauf si le Client prouve que SIAM VITAL n’a supporté aucun frais ou que ces frais sont sensiblement inférieurs aux frais de relance réclamés. Les frais de relance s’élèvent à cinq (5) EUR par rappel. Si, conformément au droit applicable, un rappel n’est pas requis, aucun frais ne sera facturé pour le premier rappel.

6.2 En outre, en cas de retard de paiement, SIAM VITAL est en droit de facturer des intérêts au taux légal.

6.3 La réclamation de dommages-intérêts supplémentaires pour retard n’est pas exclue par la facturation de frais de relance ou d’intérêts.

6.4 Le Client ne peut compenser des créances dues à SIAM VITAL ou invoquer un droit de rétention que si sa créance est incontestée, constatée par une décision judiciaire définitive ou résulte du même contrat que la créance concernée.

7. Réserve de propriété

7.1 Afin de garantir la créance de paiement du prix d’achat à l’encontre du Client, SIAM VITAL conserve la propriété de toutes les marchandises livrées jusqu’au paiement intégral du prix d’achat.

7.2 Le Client est tenu de traiter avec soin les marchandises soumises à la réserve de propriété.

7.3 Les marchandises soumises à la réserve de propriété ne peuvent être ni données en gage à des tiers ni cédées à titre de garantie avant le paiement intégral des créances garanties. Le Client doit informer immédiatement SIAM VITAL par écrit si et dans la mesure où des tiers exercent des droits ou prennent des mesures sur les marchandises appartenant à SIAM VITAL.

7.4 Si le Client est un professionnel, les dispositions suivantes s'appliquent en outre :

7.4.1 SIAM VITAL conserve la propriété de toutes les marchandises livrées jusqu'au règlement intégral de toutes les créances actuelles et futures résultant du contrat de vente et d'une relation commerciale continue avec le Client (« Créances garanties »). Le risque de perte ou de détérioration accidentelle demeure à la charge de SIAM VITAL jusqu'à la livraison au siège professionnel du Client, conformément aux règles relatives au transfert des risques applicables aux consommateurs.

7.4.2 Si la valeur réalisable des sûretés dépasse les Créances garanties de plus de 10 %, SIAM VITAL est tenue, à la demande du Client, de libérer les sûretés. Le choix des sûretés à libérer relève de la discrétion de SIAM VITAL.

7.4.3 Si les marchandises livrées sont mélangées de manière indissociable avec d'autres biens n'appartenant pas à SIAM VITAL, SIAM VITAL acquiert une copropriété sur le nouveau bien proportionnellement à la valeur des marchandises livrées (montant final de la facture, TVA comprise) par rapport aux autres biens mélangés au moment du mélange. Si le mélange est effectué de telle sorte que le bien du Client doit être considéré comme le bien principal, il est convenu que le Client transfère à SIAM VITAL une copropriété proportionnelle. Le Client conservera pour le compte de SIAM VITAL la propriété exclusive ou la copropriété ainsi créée.

8. Droits légaux de garantie

8.1 Les droits du Client en cas de défauts matériels et de défauts de titre sont régis par les dispositions légales relatives à la garantie, sauf disposition contraire ci-après.

8.2 À l'égard des consommateurs, les droits de garantie expirent dans le délai légal de garantie.

8.3 À l'égard des professionnels, les droits de garantie pour les biens neufs expirent dans un délai d'un an à compter du transfert des risques.

La responsabilité pour les défauts des biens d’occasion est exclue. Ceci ne s’applique pas en cas de faute lourde ou d’intention.

8.4 À titre de clarification, SIAM VITAL précise que les circonstances suivantes ne constituent pas un défaut matériel si elles sont à l’origine du défaut :

- Usure et détérioration naturelles,
- Utilisation inappropriée,
- Entretien insuffisant ou incorrect des marchandises,
- Utilisation inadéquate ou impropre,
- Non-respect des instructions d’utilisation,
- Manipulation incorrecte.

9. Garantie du fabricant

Si une garantie distincte du fabricant peut être invoquée par le Client en complément des droits légaux de garantie dont il bénéficie, celle-ci sera indiquée dans la description du produit concerné. Cette garantie s’applique uniquement au produit concerné et les droits du Client sont régis par les conditions de garantie du fabricant et ne peuvent être exercés qu’à l’encontre du fabricant.

10. Responsabilité de SIAM VITAL en cas de dommages

Les dispositions de la Section 9 des Conditions du Marketplace s’appliquent mutatis mutandis aux présentes Conditions de vente SIAM VITAL.

11. Règlement des litiges de consommation : Informations conformément à l’article 36 VSBG

Les informations prévues à la Section 11 des Conditions du Marketplace s’appliquent mutatis mutandis aux présentes Conditions de vente SIAM VITAL.

12. Dispositions finales

Les dispositions de la Section 12 des Conditions du Marketplace s’appliquent mutatis mutandis aux présentes Conditions de vente SIAM VITAL.

Retour en haut de la page

C. Conditions générales de vente des marchandises sur le SIAM VITAL Marketplace par des vendeurs tiers

Version : 01 mars 2026

Sommaire

1. Parties contractantes, Champ d’application
2. Expédition et livraison
3. Droit de rétractation
4. Réception des marchandises et dommages de transport
5. Prix et modalités de paiement
6. Droits légaux de garantie
7. Garantie du fabricant
8. Responsabilité du vendeur ; Limitation de responsabilité
9. Règlement alternatif des litiges
10. Dispositions finales

1. Parties contractantes, Champ d’application

1.1 Les présentes Conditions générales de vente des marchandises sur le SIAM VITAL Marketplace par des vendeurs tiers (« Conditions de vente des vendeurs tiers ») s’appliquent à tous les achats de marchandises auprès de vendeurs tiers sur le SIAM VITAL Marketplace par les clients. Des informations complémentaires concernant le vendeur tiers concerné figurent dans l’offre et sur la page du vendeur, accessible en cliquant sur le nom du vendeur tiers dans l’offre. Le client peut être soit un consommateur, soit un professionnel (« Client »). Les consommateurs sont des personnes physiques qui concluent des contrats à des fins qui ne relèvent pas de leur activité commerciale ou professionnelle. Les professionnels sont des personnes physiques ou morales ou des sociétés dotées de la capacité juridique qui, lors de la conclusion du contrat, agissent dans l’exercice de leur activité commerciale ou professionnelle indépendante.

1.2 Les présentes Conditions de vente des vendeurs tiers régissent exclusivement le contrat de vente entre le Client et le vendeur tiers concerné. En outre, des conditions générales spécifiques au vendeur peuvent s’appliquer et sont disponibles sur la page du vendeur concerné proposant les produits (« Conditions supplémentaires des vendeurs tiers »).

2. Expédition et livraison

2.1 Les produits proposés par des vendeurs tiers sur le SIAM VITAL Marketplace peuvent, en principe, être commandés depuis n'importe quel pays du monde, notamment depuis tout État membre de l'Union européenne. Toutefois, les produits proposés par des vendeurs tiers ne peuvent en principe être livrés qu'à des adresses situées en Allemagne (à l'exclusion de Heligoland et de Büsingen am Hochrhein).

2.2 Les frais d'expédition pour les modes d'expédition standard ne sont pas inclus dans le prix d'achat affiché du produit. Des frais d'expédition supplémentaires peuvent s'appliquer pour certains modes d'expédition (par exemple exportation ou livraison express). Ces frais seront clairement indiqués lors du processus de commande et sur la page du vendeur. Tous les prix indiqués incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) légale, le cas échéant.

2.3 Le délai de livraison dépend de la disponibilité des marchandises. Veuillez consulter le statut indiqué sur la page du produit concerné.

3. Droit de retractation

Les clients qui sont des consommateurs disposent d'un droit de rétractation conformément aux informations relatives au droit de rétractation disponibles sur la page du vendeur, sous la rubrique « Droit de rétractation ». Si le vendeur tiers propose en outre un droit de retour contractuel allant au-delà du droit légal de rétractation du consommateur, les conditions correspondantes seront également publiées sur la page du vendeur.

4. Réception des marchandises et dommages de transport

4.1 Les vendeurs tiers utilisent notamment des services de livraison de colis pour expédier les commandes. Si les marchandises arrivent endommagées, le vendeur tiers demande au Client de procéder comme suit : Si possible, le Client doit immédiatement informer l'employé du service de livraison des marchandises endommagées et documenter la nature et l'étendue des dommages. Les droits de garantie du Client restent inchangés et ne sont pas limités par cette démarche.

4.2 Le Client peut refuser la réception des marchandises endommagées. En cas de livraison de marchandises endommagées, le Client doit contacter le vendeur tiers concerné en utilisant les coordonnées figurant sur la page du vendeur. Cela permet au vendeur tiers de faire valoir ses droits à l'encontre du service de livraison et d'améliorer simultanément son service envers le Client.

5. Prix et modalités de paiement

5.1 Sur le SIAM VITAL Marketplace, différentes méthodes de paiement sont disponibles pour le règlement des marchandises achetées, selon le vendeur. Les méthodes de paiement spécifiques peuvent être consultées sur la page du produit concerné.

5.2 Pour l'achat de produits auprès de certains vendeurs tiers, seules certaines méthodes de paiement peuvent être disponibles. Une seule méthode de paiement peut être utilisée par commande. Cela s'applique également lorsqu'une commande contient plusieurs produits provenant de différents vendeurs et entraîne donc la conclusion de plusieurs contrats de vente (c'est-à-dire un avec chaque vendeur). Par conséquent, pour les commandes comprenant des produits de différents vendeurs, moins de méthodes de paiement peuvent être disponibles que si la commande ne comprend que des produits d'un même vendeur pour lesquels davantage de méthodes de paiement sont proposées.

5.3 Tous les prix indiqués sur le SIAM VITAL Marketplace sont exprimés en EUR et incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) légale. Tous les prix des produits proposés par des vendeurs tiers sont départ entrepôt, emballage inclus, mais hors frais de livraison.

5.4 Le prix des produits applicable au moment de la commande s'applique et sera indiqué dans l'e-mail de confirmation de commande que le Client reçoit immédiatement après avoir passé la commande. Si des articles sont enregistrés dans le panier, leur prix total sera mis à jour au prix du jour pendant le processus de commande.

5.5 Dans le cadre des contrats de vente conclus entre le Client et des vendeurs tiers, le montant total dû, y compris les frais de livraison, est exigible immédiatement. Le Client accepte de recevoir les factures exclusivement sous forme électronique.

5.6 Les méthodes de paiement disponibles pour une offre spécifique d'un vendeur tiers sont indiquées dans l'offre correspondante. Des informations générales supplémentaires concernant les options de paiement sur le SIAM VITAL Marketplace sont également disponibles.

5.7 Afin d'assurer un paiement sécurisé, des documents d'identification, des informations relatives au compte ou à la carte de crédit du Client ainsi qu'une vérification de l'adresse de livraison peuvent être demandés dans certains cas. Cette mesure vise exclusivement à garantir la sécurité du Client. Les données seront transmises via une connexion sécurisée et ne seront pas communiquées à des tiers. Dans ce cas, le délai de traitement de la commande peut être prolongé. Si les informations demandées ne sont pas fournies, la commande sera annulée et les montants seront

remboursés via le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de la commande. Dans ce cas, les marchandises ne seront pas expédiées et l'offre soumise par le Client sera réputée refusée.

6. Droits légaux de garantie

6.1 Les droits du Client en cas de défaut matériel ou de défaut de titre sont régis par les dispositions légales relatives à la garantie, sauf disposition contraire ci-dessous.

6.2 À l'égard des consommateurs, les droits de garantie expirent à l'issue du délai légal de garantie.

6.3 À l'égard des professionnels, les droits de garantie pour les biens neufs expirent un an après le transfert des risques. La responsabilité pour les défauts des biens d'occasion est exclue. Cette exclusion ne s'applique pas en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.

6.4 À titre de clarification, le vendeur tiers précise que les circonstances suivantes ne constituent pas un défaut matériel si elles sont à l'origine du défaut :

- Usure et détérioration naturelles,
- Utilisation inappropriée,
- Entretien insuffisant ou incorrect des marchandises,
- Utilisation inadaptée ou impropre,
- Non-respect des instructions d'utilisation,
- Manipulation incorrecte.

7. Garantie du fabricant

Lorsqu'une garantie du fabricant peut être invoquée par le Client en complément de la garantie légale, cela est indiqué dans la description du produit concerné. Cette garantie s'applique uniquement au produit concerné. Les droits du Client sont régis par les conditions de garantie du fabricant et s'exercent exclusivement à l'égard du fabricant.

8. Responsabilité du vendeur ; Limitation de responsabilité

8.1 Le vendeur tiers est responsable sans limitation en cas de faute intentionnelle et de négligence grave, ainsi que pour les dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé.

8.2 En cas de négligence légère, le vendeur tiers est responsable en cas de violation d'une obligation contractuelle essentielle. Une obligation

contractuelle essentielle au sens de la présente clause est une obligation dont l’exécution est indispensable à la bonne exécution du contrat et sur le respect de laquelle le cocontractant peut légitimement compter.

8.3 Dans le cas visé à l’article 8.2, le vendeur tiers n’est pas responsable de l’absence de succès économique, du manque à gagner ou des dommages indirects.

8.4 La responsabilité au titre de l’article 8.2 est limitée au dommage typique et prévisible au moment de la conclusion du contrat.

8.5 Les limitations de responsabilité s’appliquent également au bénéfice des employés, représentants et auxiliaires du vendeur tiers.

8.6 Toute responsabilité résultant de garanties accordées par le vendeur tiers ainsi que les réclamations au titre de la loi sur la responsabilité du fait des produits demeurent inchangées.

8.7 Pour le reste, la responsabilité du vendeur tiers est exclue.

9. Règlement alternatif des litiges

La volonté ou l’obligation du vendeur tiers concerné de participer à une procédure de règlement alternatif des litiges devant un organisme de règlement alternatif des litiges peut être consultée dans les mentions légales (« Impressum ») figurant sur la page du vendeur concerné.

10. Dispositions finales

10.1 Les présentes Conditions de vente des vendeurs tiers s’appliquent dans la version en vigueur au moment de la commande.

10.2 L’invalidité juridique de certaines dispositions n’affecte pas le caractère contraignant des autres clauses.

Retour en haut de la page

01 mars 2026