Termeni și condiții generale

Această pagină conține:

- Termenii și condițiile generale de utilizare pentru marketplace-ul SIAM VITAL (a se vedea mai jos Secțiunea A), care conțin condițiile de utilizare a marketplace-ului SIAM VITAL,
- Termenii și condițiile generale pentru vânzarea de bunuri și servicii pe marketplace-ul SIAM VITAL de către SIAM VITAL (a se vedea mai jos Secțiunea B), și
- Termenii și condițiile generale pentru vânzarea de bunuri și servicii pe marketplace-ul SIAM VITAL de către vânzători terți (a se vedea mai jos Secțiunea C).

Informații suplimentare importante privind diverse aspecte (de exemplu, conduita generală, moderarea conținutului ilegal) pot fi găsite în Politicile SIAM VITAL și în Centrul de asistență SIAM VITAL.

A. Termeni și condiții generale de utilizare pentru Marketplace-ul SIAM VITAL

Versiunea: 01 martie 2026

Cuprins

1. Dispoziții generale; Domeniul de aplicare
2. Înregistrare; Cont de client; Încetare
3. Serviciile Marketplace-ului SIAM VITAL; Evaluări
4. Încheierea contractelor de vânzare; Dreptul de retragere
5. Mecanisme de notificare și acțiune
6. Măsuri; Moderarea conținutului; Suspendare; Durată și încetare
7. Sistem intern de gestionare a reclamațiilor; Soluționare extrajudiciară a litigiilor
8. Despăgubire
9. Răspundere; Limitarea răspunderii
10. Modificări
11. Soluționarea litigiilor cu consumatorii
12. Diverse; Dispoziții finale

1. Dispoziții generale; Domeniul de aplicare

1.1 SIAM VITAL SRL, București, Sector 3, Str. Nerva Traian nr. 27-33, România („SIAM VITAL”) operează, la adresa URL www.siamvital.com, un marketplace online în cadrul căruia vânzători terți profesioniști („Vânzători terți”), precum și SIAM VITAL însuși, oferă produse wellness, produse naturale și lifestyle, precum și alte produse către clienți („Clienți”,

împreună cu Vânzătorii terți denumiți și „Utilizatori”; Clienții și SIAM VITAL denumiți și „Părțile” sau individual „Partea”) și în cadrul căruia SIAM VITAL furnizează servicii suplimentare („Servicii”) (împreună cu toate website-urile relevante și aplicațiile (mobile), denumit „Marketplace-ul SIAM VITAL”).

1.2 Prezenții Termeni și condiții generale de utilizare pentru Marketplace-ul SIAM VITAL, inclusiv „Politicile SIAM VITAL” (denumite împreună „Condițiile Marketplace-ului”), reglementează utilizarea generală a Marketplace-ului SIAM VITAL.

În funcție de utilizarea concretă a Marketplace-ului SIAM VITAL de către Client pentru achiziționarea de produse sau servicii, se aplică suplimentar următoarele condiții:

- Termenii și condițiile generale pentru vânzarea de bunuri și servicii pe Marketplace-ul SIAM VITAL de către SIAM VITAL (a se vedea Secțiunea B de mai jos),
- Termenii și condițiile generale pentru vânzarea de bunuri pe Marketplace-ul SIAM VITAL de către Vânzători terți, dacă este cazul (a se vedea Secțiunea C de mai jos),
- Termenii și condițiile generale pentru „SIAM VITAL RITUALS & SUBSCRIPTIONS” („T&C RITUALS”),
- SIAM VITAL Club – Termeni de utilizare ai platformei.

1.3 Condițiile Marketplace-ului constituie acordul integral și înțelegerea completă între Părți cu privire la obiectul contractului și înlocuiesc toate acordurile și înțelegerile anterioare, precum și orice declarații sau reprezentări, orale sau scrise, dintre Părți referitoare la obiectul contractului.

În măsura în care nu se prevede în mod expres altfel în aceste Condiții ale Marketplace-ului sau în condițiile suplimentare enumerate la pct. 1.2, dispozițiile condițiilor suplimentare menționate la pct. 1.2 rămân neafectate de prevederile acestor Condiții ale Marketplace-ului.

1.4 Termenii și condițiile generale contradictorii sau suplimentare ale Clientului nu se aplică, cu excepția cazului în care SIAM VITAL își exprimă acordul expres în acest sens.

2. Înregistrare; Cont de client; Încetare

2.1 Clienții se pot înregistra pentru un cont în vederea administrării informațiilor lor (de exemplu, adresa de livrare) („Cont de client”). Înregistrarea pentru un Cont de client poate avea loc în cadrul procesului de comandă sau independent de o comandă.

2.2 Se pot înregistra doar persoane fizice majore cu capacitate deplină de exercițiu, persoane juridice și societăți/parteneriate. Această cerință se aplică și în cazul plasării comenzilor. În cazul înregistrării în numele unei companii, persoana care efectuează înregistrarea garantează că este autorizată să reprezinte compania.

2.3 Pentru înregistrare, Clientul trebuie să furnizeze date personale (de exemplu, nume și adresă de e-mail) și să aleagă o parolă. Prin transmiterea formularului de înregistrare completat, Clientul formulează o ofertă fermă de încheiere a contractului privind înregistrarea și utilizarea Contului de client („Contractul privind Contul de client”).

Înainte de transmiterea formularului, Clientul poate verifica datele introduse și poate corecta eventualele erori prin revenirea în browser și modificarea câmpurilor corespunzătoare.

După finalizarea înregistrării, SIAM VITAL va trimite Clientului un e-mail de bun venit pentru a finaliza procesul. Prin transmiterea acestui e-mail de bun venit, SIAM VITAL acceptă oferta Clientului de încheiere a Contractului privind Contul de client, moment în care Contractul privind Contul de client se consideră încheiat.

2.4 Clientul trebuie să se asigure că informațiile furnizate la înregistrare sunt corecte și complete. În cazul furnizării unor informații incorecte sau incomplete, SIAM VITAL are dreptul să rezilieze Contractul privind Contul de client conform pct. 2.10 și să șteargă Contul de client conform pct. 6.

Clientul va informa SIAM VITAL, fără întârziere și din proprie inițiativă, cu privire la orice modificare ulterioară a datelor furnizate la înregistrare.

2.5 Contul de client poate fi reziliat conform pct. 2.8–2.12. Datele cu caracter personal ale Clientului vor fi șterse fără întârzieri nejustificate, cu excepția cazului în care SIAM VITAL este autorizat sau obligat legal să le păstreze. Detalii suplimentare se regăsesc în Politica de confidențialitate SIAM VITAL.

2.6 Clientul nu are dreptul să divulge datele de acces la Contul de client, în special parola, către terți. În cazul în care terți obțin totuși acces la cont sau există indicii privind utilizarea abuzivă a acestuia, Clientul va informa imediat SIAM VITAL și va modifica parola.

2.7 Nu există un drept la înregistrare sau la încheierea unui Contract privind Contul de client. Clientul nu are dreptul să se înregistreze de mai mult de o dată pe Marketplace-ul SIAM VITAL.

2.8 Contractul privind Contul de client se încheie pe durată nedeterminată. Clientul poate rezilia Contractul în orice moment, fără respectarea unui termen de preaviz.

2.9 SIAM VITAL poate rezilia Contractul privind Contul de client cu un preaviz de două săptămâni. Rezilierea nu afectează comenzile acceptate de SIAM VITAL înainte de data intrării în vigoare a rezilierii; acestea vor fi procesate conform condițiilor aplicabile la momentul comenzii.

2.10 Dreptul de reziliere fără preaviz pentru motive întemeiate rămâne neafectat. În special, SIAM VITAL poate rezilia Contractul privind Contul de client conform pct. 6.2.

2.11 În cazul în care SIAM VITAL reziliază Contractul privind Contul de client, Clientul nu are dreptul să creeze un nou cont, nici sub alt nume sau altă denumire.

2.12 Clientul poate rezilia Contractul privind Contul de client în orice moment prin utilizarea butonului disponibil în aplicație sau prin trimiterea unui e-mail la contact@siamvital.com.

3. Serviciile Marketplace-ului SIAM VITAL; Recenzii

3.1 Pe Marketplace-ul SIAM VITAL sunt oferite produse fie de către SIAM VITAL, fie – în cazul în care un anumit produs nu este oferit de SIAM VITAL – de către Vânzători terți (denumite împreună „Oferte”). Toate ofertele de pe Marketplace-ul SIAM VITAL sunt publicate de comercianți profesioniști, astfel încât consumatorii beneficiază de drepturile legale aplicabile consumatorilor. Produsele sunt organizate pe categorii și pot fi găsite prin intermediul instrumentelor de căutare disponibile pe Marketplace-ul SIAM VITAL. Ordinea produselor în rezultatele căutării se bazează pe următorii parametri principali: (i) relevanța față de termenii de căutare, și (ii) prețul total al ofertei (prețul produsului fără costurile de livrare). În cazul în care Clientul a specificat anumite criterii, în rezultatele căutării vor fi afișate doar produsele compatibile cu aceste specificații.

3.2 SIAM VITAL are dreptul să modifice Marketplace-ul SIAM VITAL sau părți ale acestuia, în măsura în care astfel de modificări sunt rezonabile pentru utilizatori, ținând cont de interesele legitime ale SIAM VITAL, nu generează costuri suplimentare pentru utilizatori și sunt necesare pentru adaptarea Marketplace-ului la evoluții tehnice, modificări ale numărului de utilizatori sau schimbări în comportamentul și/sau așteptările utilizatorilor.

3.3 Pe Marketplace-ul SIAM VITAL, Clienții au posibilitatea de a evalua Vânzătorii terți și/sau produsele („Recenzii”). Recenziile pot fi publicate pe Marketplace-ul SIAM VITAL. Recenziile sunt permise exclusiv în legătură cu tranzacțiile realizate pe Marketplace-ul SIAM VITAL. SIAM VITAL nu verifică conținutul Recenziilor, în special nu exactitatea acestora. Clienții pot crea și utiliza Recenzii doar cu respectarea prezentelor Condiții ale Marketplace-ului, a Politicii SIAM VITAL privind Recenziile Vânzătorilor terți

și a legislației aplicabile. În special, Clienții trebuie să furnizeze exclusiv informații corecte și veridice și nu au voie să includă conținut ilegal, abuziv, defăimător sau amenințător ori conținut care nu are legătură cu tranzacția sau cu criteriile de evaluare.

Orice utilizare abuzivă a sistemului de evaluare este interzisă. Clienții nu pot constrânge Vânzătorii terți să acționeze, să tolereze sau să se abțină de la o acțiune prin amenințarea cu publicarea sau nepublicarea unei Recenzii. Clienții și alte persoane pot informa SIAM VITAL în orice moment (de exemplu prin procedura de notificare și remediere prevăzută la pct. 5.1) cu privire la Recenziile suspectate că încalcă aceste Condiții ale Marketplace-ului, Politica SIAM VITAL privind Recenziile Vânzătorilor terți și/sau legislația aplicabilă. SIAM VITAL va analiza fără întârziere notificarea și Recenzia în cauză și va adopta măsurile corespunzătoare. Informații suplimentare privind această procedură și despre Recenzii în general sunt disponibile în Politica SIAM VITAL privind Recenziile Vânzătorilor terți.

4. Încheierea contractelor de vânzare; Retragerea

4.1 Încheierea unui contract pentru achiziționarea unui produs oferit de SIAM VITAL sau de un Vânzător terț (SIAM VITAL și Vânzătorii terți denumiți în continuare împreună „Vânzătorul”) are loc după cum urmează („Contract de vânzare”):

4.1.1 Prezentarea produselor pe Marketplace-ul SIAM VITAL nu constituie o ofertă juridic obligatorie, ci doar o invitație de a formula o ofertă (invitatio ad offerendum). Prin transmiterea unei comenzi pe Marketplace-ul SIAM VITAL prin apăsarea butonului clar marcat din ultimul pas al procesului de comandă, Clientul formulează o ofertă fermă de a achiziționa produsele afișate în sumarul comenzii.

4.1.2 Pentru a iniția procesul de comandă, Clientul trebuie mai întâi să adauge produsele dorite în coșul de cumpărături prin apăsarea butonului corespunzător. Până la apăsarea butonului clar marcat din ultimul pas al procesului de comandă, care face comanda obligatorie, Clientul poate anula sau modifica comanda în orice moment prin eliminarea produselor din coș, modificarea cantității sau revenirea la paginile produselor pentru a adăuga alte articole. Dacă Clientul dorește să anuleze complet procesul de comandă, poate închide pur și simplu fereastra browserului.

4.1.3 În coșul de cumpărături, Clientul poate iniția procesul standard de finalizare a comenzii prin intermediul unui buton clar marcat. Clientul va fi redirecționat mai întâi către o pagină unde se poate autentifica în contul său de client existent sau se poate înregistra pentru un cont nou.

Pentru produsele oferite de SIAM VITAL, Clientul poate continua procesul de comandă și ca oaspete, fără înregistrare (acest lucru poate să nu fie posibil pentru produsele oferite de Vânzători terți). În etapa următoare, Clientul introduce datele sale, precum și adresa de livrare și de facturare și selectează metoda de plată. Ulterior se deschide o pagină de rezumat unde Clientul poate verifica toate informațiile. Erorile pot fi corectate utilizând butoanele prevăzute în acest scop. Opțional și în funcție de disponibilitate, Clientul poate utiliza un proces de plată rapidă (Express Checkout) prin intermediul unor furnizori de servicii de plată integrați (disponibilitatea poate fi limitată la anumite oferte și/sau Vânzători). În cadrul Express Checkout se deschide o fereastră a browserului în care Clientul este invitat să se autentifice în contul său la furnizorul de plată respectiv. Datele necesare pentru procesarea comenzii – precum adresa de livrare și metoda de plată – sunt, de regulă, preluate automat și pot fi ajustate dacă este necesar. Clientul revine apoi la procesul standard de comandă pe Marketplace-ul SIAM VITAL. În etapa „Adresă", Clientul poate verifica și modifica datele transferate de furnizorul de plată și poate completa eventualele informații lipsă. Ulterior, Clientul selectează metoda de plată dorită. Înainte de transmiterea finală a comenzii prin apăsarea butonului clar marcat care declanșează comanda obligatorie, toate produsele sunt afișate încă o dată. Clientul poate modifica din nou comanda în acest moment. Clientul trebuie să verifice cu atenție comanda înainte de a apăsa butonul.

4.1.4 Prin apăsarea butonului clar marcat din coșul de cumpărături, Clientul formulează o ofertă fermă de încheiere a unui Contract de vânzare și primește o confirmare de primire a comenzii prin e-mail. Această confirmare de primire nu constituie acceptarea comenzii sau a ofertei Clientului. Contractul de vânzare se încheie doar la transmiterea confirmării de expediere de către Vânzător (printr-un e-mail separat) sau cel târziu la primirea bunurilor de către Client. Dacă Clientul primește un e-mail de anulare a comenzii sau nu primește confirmarea de expediere în termen de 8 zile de la data comenzii, comanda este considerată neacceptată. În funcție de cine oferă produsele care fac obiectul comenzii, Clientul încheie unul sau mai multe Contracte de vânzare cu SIAM VITAL și/sau cu Vânzătorii terți respectivi. În aceste cazuri se aplică: Termenii și condițiile generale pentru vânzarea de bunuri și servicii pe Marketplace-ul SIAM VITAL de către SIAM VITAL (Secțiunea B), și/sau Termenii și condițiile generale pentru vânzarea de bunuri pe Marketplace-ul SIAM VITAL de către Vânzători terți (Secțiunea C), precum și, dacă este cazul, alte condiții ale Vânzătorului terț respectiv. Prevederile contractuale nu sunt stocate după încheierea Contractului de vânzare.

4.1.5 Contractul de vânzare se referă exclusiv la bunurile confirmate în confirmarea de expediere sau efectiv livrate Clientului. Dacă comanda Clientului conține și alte produse, acestea nu fac parte din Contractul de vânzare și nu există obligația de livrare, cu excepția cazului în care s-a convenit expres altfel în scris cu Clientul.

4.1.6 În cazul metodelor de plată care implică plata imediată de către Client (de exemplu, PayPal sau sofortueberweisung.de, dacă sunt disponibile), acceptarea ofertei și, implicit, încheierea Contractului de vânzare are loc în momentul solicitării plății către Client.

4.2 Clientul poate imprima datele comenzii imediat după transmiterea acesteia. Dacă Clientul dorește să consulte ulterior documentele comenzii, poate contacta SIAM VITAL, care va transmite o copie a datelor comenzii.

4.3 În cazul comenzilor telefonice, comanda Clientului reprezintă o ofertă fermă de încheiere a unui Contract de vânzare. Acceptarea comenzii de către angajații SIAM VITAL, care acționează doar ca reprezentanți pentru primirea comenzilor și nu sunt autorizați să emită declarații juridice obligatorii în numele SIAM VITAL și/sau al unui Vânzător terț, nu constituie acceptarea ofertei Clientului. După primirea comenzii, Clientul primește o confirmare de primire prin e-mail. Aceasta nu constituie acceptarea ofertei. Contractul de vânzare se încheie doar prin transmiterea unei confirmări de comandă printr-un e-mail separat. Dacă Clientul nu primește o declarație de acceptare în termen de cinci zile lucrătoare, comanda este considerată neacceptată. Dispozițiile pct. 4.1.5 și 4.1.6 se aplică în mod corespunzător.

4.4 Vânzătorii își rezervă dreptul de a se retrage din Contractul de vânzare dacă produsul nu este disponibil din partea unui furnizor atent selectat și de încredere, fără culpă din partea Vânzătorilor. În acest caz, Vânzătorii vor informa fără întârziere Clientul cu privire la indisponibilitate și la retragerea din contract și vor rambursa fără întârziere sumele deja plătite.

4.5 În cazul retururilor efectuate în cadrul dreptului legal de retragere, Clientul suportă toate costurile directe de returnare. În aceste situații, SIAM VITAL nu este obligat să organizeze preluarea bunurilor, însă poate oferi asistență la cerere și poate factura Clientului costurile efective suportate.

4.6 Dacă Vânzătorii sunt împiedicați să își îndeplinească obligația de livrare din cauza unor evenimente neprevăzute care îi afectează pe ei sau pe furnizorii lor și care nu au putut fi evitate nici prin diligența rezonabilă impusă de circumstanțe – cum ar fi forța majoră, război, dezastre naturale, grevă, lock-out, incendii, epidemii, pandemii sau ordine ale autorităților – termenul de livrare se prelungește cu durata impedimentului plus o perioadă suplimentară rezonabilă. În astfel de cazuri, Vânzătorii se obligă să informeze Clientul fără întârziere. Dacă livrarea devine imposibilă sau impedimentul nu este doar temporar, Vânzătorii au dreptul să se retragă din Contractul de vânzare. Dacă, din cauza întârzierii, acceptarea livrării nu mai este rezonabilă pentru Client, acesta poate să se retragă din Contract printr-o declarație scrisă imediată adresată Vânzătorilor.

5. Procedura de notificare și remediere

5.1 SIAM VITAL pune la dispoziție o procedură care permite utilizatorilor și altor persoane să informeze SIAM VITAL cu privire la existența unor informații pe Marketplace-ul SIAM VITAL pe care utilizatorul sau persoana respectivă le consideră ilegale („Notificare”). Persoana care formulează notificarea trebuie să transmită o sesizare suficient de detaliată și motivată în mod adecvat și, în special, să includă informațiile descrise în procedura de notificare referitoare la conținutul pe care îl consideră ilegal sau contrar condițiilor aplicabile. SIAM VITAL are dreptul de a transmite notificarea și datele aferente acesteia utilizatorului care a publicat conținutul raportat. Identitatea persoanei care a formulat notificarea va fi dezvăluită doar dacă acest lucru este strict necesar.

5.2 SIAM VITAL va examina toate notificările și va lua decizii cu privire la informațiile raportate într-un mod prompt, diligent, obiectiv și lipsit de arbitrar. Dacă notificarea conține datele de contact electronice ale persoanei care a raportat conținutul, SIAM VITAL va transmite fără întârziere o confirmare de primire. În acest caz, SIAM VITAL va informa de asemenea fără întârziere utilizatorul vizat cu privire la decizia adoptată referitoare la informațiile raportate și la eventualele căi de atac disponibile împotriva acestei decizii. În cazul în care SIAM VITAL utilizează mijloace automatizate pentru procesarea conținutului sau pentru luarea unei decizii, utilizatorul vizat sau persoana vizată va fi informat(ă) cu privire la utilizarea unor astfel de mijloace automatizate. Notificările transmise de „Semnalatori de încredere” (Trusted Flaggers) în domeniul lor de competență desemnat, în conformitate cu Regulamentul (UE) 2022/2065, vor fi tratate și soluționate cu prioritate și fără întârzieri nejustificate.

6. Măsuri; Moderarea conținutului; Suspendare; Durată și încetare

6.1 SIAM VITAL utilizează diverse proceduri și instrumente pentru a modera conținutul utilizatorilor pe Marketplace-ul SIAM VITAL.

SIAM VITAL poate adopta următoarele măsuri dacă există indicii concrete că acțiunile unui utilizator sau informațiile publicate de acesta pe Marketplace-ul SIAM VITAL (inclusiv ofertele Vânzătorilor terți, recenziile sau părți ale acestora) încalcă legislația aplicabilă, drepturile terților și/sau condițiile aplicabile ale SIAM VITAL:

- amânarea publicării sau ștergerea acestor informații;
- emiterea de avertismente către utilizatorul respectiv; și
- restricționarea utilizării Marketplace-ului SIAM VITAL de către utilizatorul respectiv, în măsura în care această restricție limitează efectele încălcării sau previne încălcări repetate.

6.2 SIAM VITAL poate adopta, de asemenea, următoarele măsuri dacă încălcarea dispozițiilor legale, a drepturilor terților sau a condițiilor aplicabile ale SIAM VITAL constituie un motiv important:

- suspendarea temporară sau permanentă a utilizatorului respectiv;
- încetarea raportului contractual cu utilizatorul respectiv; și
- ștergerea contului utilizatorului respectiv.

Există un motiv important pentru SIAM VITAL în special atunci când utilizatorul nu remediază o încălcare gravă într-un termen rezonabil stabilit de SIAM VITAL, în ciuda unei solicitări în acest sens, sau dacă utilizatorul săvârșește în mod repetat încălcări grave în pofida unei avertizări prealabile, ori dacă, ținând cont de toate circumstanțele cazului concret și de echilibrarea intereselor ambelor părți, nu este rezonabil pentru SIAM VITAL să continue raportul contractual fără a adopta măsura respectivă.

Un motiv important există în special atunci când un Vânzător terț listează în mod repetat produse neconforme sau când un utilizator publică sau transmite în mod repetat conținut/informații neconforme sau încalcă în mod repetat, nu doar în mod minor, condițiile aplicabile ale SIAM VITAL.

6.3 La alegerea măsurilor, SIAM VITAL va lua în considerare interesele legitime ale utilizatorului vizat, în special dacă utilizatorul nu este responsabil pentru încălcare. Dacă SIAM VITAL adoptă una dintre măsurile menționate anterior, va informa utilizatorul vizat, indicând motivele, în conformitate cu legislația aplicabilă, și îl va informa cu privire la căile de atac disponibile.

6.4 În cazul în care un utilizator efectuează frecvent și în mod evident acțiuni pe Marketplace-ul SIAM VITAL sau publică informații ori conținut care încalcă legislația aplicabilă, drepturile terților sau condițiile aplicabile ale SIAM VITAL (de exemplu, oferă frecvent produse care nu sunt conforme cu Regulamentul (UE) 2023/988 privind siguranța generală a produselor), SIAM VITAL va suspenda utilizatorul respectiv după o avertizare prealabilă („Suspendare”). La luarea deciziei privind suspendarea, SIAM VITAL va analiza fiecare caz în mod prompt, diligent și obiectiv, luând în considerare toate faptele și circumstanțele relevante care rezultă din informațiile disponibile. Aceste circumstanțe includ cel puțin: (i) numărul absolut al actelor sau conținuturilor vădit ilegale publicate sau transmise într-o anumită perioadă; (ii) (dacă este cazul) raportul acestora la numărul total de conținuturi publicate în aceeași perioadă; (iii) gravitatea cazurilor, inclusiv natura actului sau conținutului ilegal și consecințele acestuia; și (iv) intențiile utilizatorului, dacă acestea pot fi determinate. Suspendarea va fi aplicată pentru o perioadă rezonabilă, care depinde în special de circumstanțele menționate mai sus (de exemplu, inițial până la trei zile și apoi 14 zile sau mai mult în caz de încălcări suplimentare – sau imediat în caz de încălcări deosebit de grave).

6.5 În cazul în care SIAM VITAL adoptă una dintre măsurile descrise în prezentul punct 6, în special în caz de restricționare, suspendare sau încetare, utilizatorul vizat are dreptul și posibilitatea de a clarifica situația care a stat la baza măsurilor respective în cadrul procedurii interne de soluționare a reclamațiilor (pct. 7.1).

7. Sistem intern de soluționare a reclamațiilor; soluționare extrajudiciară a litigiilor

7.1 SIAM VITAL pune la dispoziție un sistem intern de soluționare a reclamațiilor care oferă utilizatorilor posibilitatea de a contesta deciziile SIAM VITAL privind: (i) eliminarea informațiilor raportate sau blocarea ori restricționarea accesului la acestea; (ii) suspendarea totală sau parțială ori încetarea furnizării Marketplace-ului SIAM VITAL către utilizatorul vizat; și (iii) suspendarea sau încetarea contului utilizatorului vizat („Sistemul intern de soluționare a reclamațiilor"). Reclamațiile împotriva acestor decizii pot fi depuse doar în termen de șase luni de la data la care utilizatorul a fost informat despre decizie de către SIAM VITAL. În plus, Vânzătorii terți au posibilitatea de a depune reclamații prin intermediul Sistemului intern de soluționare a reclamațiilor cu privire la următoarele aspecte care îi privesc: (i) presupusa nerespectare a dispozițiilor legale aplicabile Marketplace-ului SIAM VITAL; (ii) probleme tehnice direct legate de furnizarea Marketplace-ului SIAM VITAL; și (iii) acțiuni sau comportamente ale SIAM VITAL direct legate de furnizarea Marketplace-ului SIAM VITAL.

Reclamațiile în cadrul Sistemului intern de soluționare a reclamațiilor pot fi depuse prin intermediul Centrului de Ajutor SIAM VITAL, care reprezintă principalul punct de contact pentru astfel de reclamații.

SIAM VITAL va soluționa reclamațiile depuse prin intermediul Sistemului intern de soluționare a reclamațiilor într-un mod prompt, nediscriminatoriu, diligent și lipsit de arbitrar. Dacă o reclamație conține motive suficiente pentru a considera că decizia de a nu da curs unei notificări este neîntemeiată sau că informațiile la care se referă reclamația nu sunt ilegale și nici nu încalcă condițiile aplicabile ale SIAM VITAL ori alte dispoziții aplicabile, sau dacă aceasta conține informații care indică faptul că comportamentul utilizatorului reclamant nu justifică suspendarea ori încetarea furnizării Marketplace-ului SIAM VITAL sau închiderea contului respectiv, SIAM VITAL va revoca fără întârziere decizia respectivă. După soluționarea reclamației, SIAM VITAL va informa fără întârziere utilizatorul cu privire la rezultatul procedurii și va motiva decizia. În decizia motivată, SIAM VITAL va face trimitere și la posibilitatea soluționării extrajudiciare a

litigiilor (conform pct. 7.2), precum și la alte căi de atac disponibile. SIAM VITAL se asigură că reclamațiile depuse în numele utilizatorilor de către organisme, organizații sau asociații calificate în temeiul Regulamentului (UE) 2022/2065 sunt tratate cu prioritate și fără întârzieri nejustificate. SIAM VITAL revizuiește periodic Sistemul intern de soluționare a reclamațiilor și publică un raport privind eficacitatea acestuia pe Marketplace-ul SIAM VITAL.

7.2 Utilizatorii afectați de deciziile menționate la pct. 7.1 au dreptul de a alege un organism certificat de soluționare extrajudiciară a litigiilor în conformitate cu art. 21 alin. (3) din Regulamentul (UE) 2022/2065 pentru soluționarea litigiilor legate de aceste decizii și de reclamațiile care nu au fost soluționate prin Sistemul intern de soluționare a reclamațiilor („Organism certificat de soluționare extrajudiciară a litigiilor”). SIAM VITAL va coopera cu bună-credință cu organismul selectat pentru soluționarea litigiului. SIAM VITAL poate refuza implicarea unui astfel de organism dacă un litigiu privind aceleași informații și aceleași motive invocate pentru presupusa ilegalitate a conținutului sau pentru presupusa incompatibilitate cu condițiile de utilizare a fost deja soluționat sau dacă litigiul nu a putut fi soluționat prin Sistemul intern de soluționare a reclamațiilor deoarece utilizatorul nu a depus reclamația în termenul de șase luni. Organismul certificat de soluționare extrajudiciară a litigiilor nu este autorizat să impună o soluționare obligatorie a litigiului.

8. Despăgubire

Utilizatorul are obligația de a despăgubi și exonera SIAM VITAL de orice pretenții formulate de terți (inclusiv autorități de supraveghere) împotriva SIAM VITAL, întemeiate pe faptul că conținutul, acțiunile sau orice altă utilizare a Marketplace-ului SIAM VITAL de către utilizator încalcă legislația aplicabilă sau drepturile terților. Utilizatorul va suporta toate costurile necesare de apărare juridică suportate de SIAM VITAL, inclusiv toate onorariile avocațiale și taxele judiciare (în cuantumul prevăzut de lege sau, în lipsa unor dispoziții imperative, într-un cuantum rezonabil). Aceasta nu se aplică în măsura în care utilizatorul nu este responsabil pentru încălcarea respectivă.

9. Răspundere; Limitarea răspunderii

9.1 SIAM VITAL răspunde nelimitat, în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile, pentru prejudiciile rezultate din vătămarea vieții, integrității corporale sau sănătății, care se bazează pe o încălcare intenționată sau din culpă (neglijență) a obligațiilor de către SIAM VITAL sau de către reprezentanții săi legali ori auxiliarii săi. Același lucru se aplică garanțiilor acordate sau altor forme de răspundere independentă de culpă, precum și

pretențiilor formulate în temeiul legislației privind răspunderea pentru produse.

9.2 SIAM VITAL răspunde de asemenea nelimitat pentru alte prejudicii care rezultă dintr-o încălcare intenționată sau din culpă gravă a obligațiilor de către SIAM VITAL, reprezentanții săi legali sau auxiliarii săi.

9.3 SIAM VITAL nu răspunde pentru prejudicii rezultate dintr-o încălcare a obligațiilor cauzată de neglijență ușoară. Aceasta nu se aplică prejudiciilor rezultate din încălcarea obligațiilor contractuale esențiale cauzate de neglijență ușoară. În astfel de cazuri, răspunderea SIAM VITAL, a reprezentanților săi legali sau a auxiliarilor săi este limitată la prejudiciul tipic previzibil la momentul încheierii contractului. Obligațiile contractuale esențiale sunt acele obligații a căror executare corespunzătoare este esențială pentru realizarea contractului și pe a căror respectare cealaltă parte se poate baza în mod legitim.

9.4 SIAM VITAL nu răspunde pentru întârzieri sau întreruperi în furnizarea Marketplace-ului SIAM VITAL sau pentru defecțiuni tehnice ale acestuia care sunt cauzate de motive, evenimente sau alte circumstanțe aflate în afara controlului SIAM VITAL și al auxiliarilor săi și pentru care SIAM VITAL și auxiliarii săi nu sunt responsabili.

9.5 În măsura prevăzută mai sus, SIAM VITAL răspunde pentru pierderea de date numai în cazul în care această pierdere nu ar fi putut fi evitată prin măsuri rezonabile de securitate și backup implementate de utilizator.

9.6 În măsura în care răspunderea SIAM VITAL este exclusă sau limitată, această excludere sau limitare se aplică și răspunderii personale a reprezentanților săi legali, a angajaților și a altor auxiliari.

10. Modificări

SIAM VITAL poate propune în orice moment modificări ale acestor Condiții ale Marketplace-ului, în formă scrisă (de exemplu, prin e-mail), cu un termen de preaviz de cel puțin 30 de zile înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare. Modificarea propusă devine efectivă doar dacă utilizatorul își exprimă acordul după cum urmează: (i) Dacă modificarea este substanțială, SIAM VITAL va solicita acordul expres al utilizatorului. (ii) Dacă modificarea propusă nu este substanțială, consimțământul utilizatorului este considerat acordat dacă acesta nu se opune modificării în formă scrisă (de exemplu, prin e-mail) înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare. În cazul unor astfel de modificări, SIAM VITAL va informa utilizatorul, în notificarea prin care propune modificarea, cu privire la dreptul acestuia de a se opune modificării, termenul pentru exercitarea acestui drept, consecințele neexercitării dreptului în termen, precum și

dreptul utilizatorului de a rezilia contractul (a se vedea și pct. 2.8). Sunt considerate modificări substanțiale acele modificări care ar altera în mod semnificativ echilibrul drepturilor și obligațiilor stabilite anterior în detrimentul clientului sau care ar echivala cu încheierea unui nou contract (de exemplu, modificări privind natura și sfera generală a Marketplace-ului SIAM VITAL sau privind durata și încetarea acestuia). Modificările impuse de schimbări legislative, hotărâri judecătorești definitive sau ordonanțe provizorii nu sunt considerate modificări substanțiale.

11. Organism de soluționare a litigiilor cu consumatorii

11.1 SIAM VITAL nu este dispusă și nici obligată să participe la proceduri de soluționare a litigiilor în fața unui organism de soluționare a litigiilor cu consumatorii.

11.2 Cu toate acestea, dispozițiile legale impun ca SIAM VITAL să informeze consumatorii cu privire la organismul competent de soluționare a litigiilor cu consumatorii: Organismul General de Soluționare a Litigiilor pentru Consumatori al Centrului pentru Arbitraj e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Germania, Telefon: +49 7851 / 795 79 40, Fax: +49 7851 / 795 79 41, E-mail: mail@verbraucher-schlichter.de, Website: https://www.universalschlichtungsstelle.de/

12. Dispoziții diverse; Dispoziții finale

12.1 În scopul furnizării SIAM VITAL Marketplace, al îndeplinirii obligațiilor și al exercitării drepturilor care decurg în acest context, SIAM VITAL poate utiliza serviciile societăților afiliate și ale partenerilor de cooperare.

12.2 Utilizatorii pot compensa doar creanțe care sunt necontestate sau stabilite printr-o hotărâre judecătorească definitivă.

12.3 Prezentele Condiții ale Marketplace-ului și toate raporturile contractuale conexe sunt guvernate de dreptul german, cu excluderea Convenției Națiunilor Unite asupra contractelor de vânzare internațională de mărfuri (CISG). Pentru consumatorii cu reședința în Uniunea Europeană, indiferent de alegerea dreptului german, se aplică dispozițiile imperative privind protecția consumatorilor din statul membru în care consumatorul își are reședința obișnuită, în măsura în care aceste dispoziții sunt mai favorabile decât cele prevăzute de dreptul german.

12.4 Dacă utilizatorul este comerciant (în sensul Codului Comercial German), persoană juridică de drept public sau patrimoniu distinct de drept public, București (România) este instanța competentă exclusiv

pentru toate litigiile care decurg din sau în legătură cu aceste Condiții ale Marketplace-ului sau cu Contractul privind Contul de Client. Același lucru este valabil dacă utilizatorul își mută domiciliul în străinătate după încheierea contractului sau nu are un for general în România sau într-un alt stat membru al UE. Pentru consumatori, instanța competentă este cea de la domiciliul acestora; în plus, București constituie de asemenea un for alternativ pentru litigiile care decurg din sau în legătură cu aceste Condiții ale Marketplace-ului sau cu Contractul privind Contul de Client. SIAM VITAL poate introduce acțiuni împotriva consumatorilor doar la instanțele de la domiciliul acestora.

12.5 În cazul în care o dispoziție a acestor Condiții ale Marketplace-ului este sau devine total sau parțial nulă sau inaplicabilă, valabilitatea celorlalte dispoziții nu va fi afectată. Dispozițiile legale aplicabile vor înlocui prevederea nulă sau inaplicabilă. Dacă o astfel de dispoziție legală nu este disponibilă în cazul concret sau ar conduce la un rezultat nerezonabil, părțile vor iniția negocieri pentru a înlocui dispoziția nulă sau inaplicabilă cu o prevedere valabilă care să reflecte cât mai fidel scopul economic al dispoziției inițiale.

12.6 Clientul confirmă că va respecta în permanență toate legile relevante privind controlul exporturilor și reglementările comerciale aferente care pot fi aplicabile tranzacției. În cazul în care Clientul revinde sau transferă în alt mod către terți bunurile contractuale furnizate de SIAM VITAL, acesta se obligă să respecte legile și reglementările străine aplicabile privind controlul exporturilor și comerțul internațional. Clientul confirmă respectarea embargourilor și restricțiilor existente, în special a celor bazate pe legislația vamală, precum și a reglementărilor internaționale și/sau măsurilor de politică comercială. În acest context, Clientul declară că bunurile contractuale nu sunt destinate exportului sau livrării către regiuni și/sau persoane sancționate. Clientul confirmă că nici el, nici societățile sale afiliate și/sau reprezentanții legali și/sau acționarii săi nu figurează pe nicio listă de sancțiuni aplicabilă conform legislației în vigoare privind comerțul exterior.

Înapoi la începutul paginii

B. Termeni și condiții generale pentru vânzarea de bunuri pe SIAM VITAL Marketplace de către SIAM VITAL

Versiune: 01 martie 2026

Cuprins

1. Părțile contractante, Domeniul de aplicare

2. Expediere și livrare
3. Dreptul de retragere
4. Recepția bunurilor și deteriorări în timpul transportului
5. Prețuri și metode de plată
6. Întârziere la plată și drept de retenție
7. Rezerva dreptului de proprietate
8. Drepturi legale privind garanția
9. Garanția producătorului
10. Răspunderea SIAM VITAL pentru daune
11. Soluționarea litigiilor cu consumatorii: Informații conform § 36 VSBG
12. Dispoziții finale

1. Părțile contractante, Domeniul de aplicare

1.1 Partenerul contractual pentru vânzarea bunurilor pe SIAM VITAL Marketplace care sunt marcate ca „vândut de SIAM VITAL” este SIAM VITAL S.R.L., București, Sector 3, Str. Nerva Traian, Nr. 27-33, România („SIAM VITAL”).

1.2 Prezentele Termeni și Condiții Generale pentru Vânzarea Bunurilor pe SIAM VITAL Marketplace de către SIAM VITAL („Condițiile de Vânzare SIAM VITAL”) se aplică tuturor achizițiilor de bunuri și servicii de la SIAM VITAL pe SIAM VITAL Marketplace efectuate de către client. Clientul poate fi fie consumator, fie profesionist („Client”). Consumatori sunt persoanele fizice care încheie contracte în scopuri ce nu pot fi atribuite activității lor comerciale sau profesionale. Profesioniști sunt persoanele fizice sau juridice ori societățile cu capacitate juridică care, la încheierea contractului, acționează în exercitarea activității lor comerciale sau profesionale independente.

1.3 Prezentele Condiții de Vânzare SIAM VITAL reglementează în mod exclusiv raportul contractual dintre Client și SIAM VITAL în ceea ce privește achizițiile. Termenii și condițiile generale contrare sau suplimentare ale Clientului nu se aplică, cu excepția cazului în care SIAM VITAL își exprimă acordul expres în acest sens.

2. Expediere și livrare

2.1 Costuri de livrare

Taxele de livrare sunt calculate automat pe baza adresei de livrare furnizate și sunt afișate în timpul procesului de finalizare a comenzii.

2.2 Declarație de import și plata TVA-ului la import, a accizelor și a taxelor vamale pentru livrările către țări din afara UE

Pentru livrările către Regatul Unit, Elveția și Norvegia, SIAM VITAL este responsabilă pentru declarația de import și pentru plata TVA-ului la import, a accizelor și a taxelor vamale, în măsura în care acest lucru este impus de lege (Incoterm DDP). Dacă adresa de livrare se află într-un alt teritoriu care nu aparține Uniunii Europene din punct de vedere fiscal sau vamal, destinatarul bunurilor este, în principiu, responsabil pentru declarația de import și pentru plata TVA-ului la import, a accizelor și a taxelor vamale în țara de destinație, în măsura în care acest lucru este impus de lege (Incoterm DAP).

2.3 Termene de livrare

2.3.1 Disponibil

Articolele disponibile vor fi expediate în termen de 1–2 zile lucrătoare (luni–vineri, cu excepția sărbătorilor legale naționale din Germania) după primirea plății.

2.3.2 Momentan indisponibil

Articolul nu poate fi comandat: nu mai este în stoc sau a fost scos din ofertă.

2.3.3 Durata livrării

Durata livrării depinde de disponibilitatea bunurilor. Vă rugăm să consultați statusul indicat pe pagina produsului respectiv. Nu se efectuează livrări în zilele de sărbătoare legală.

2.4 Termenul de retragere

În afara termenului legal de retragere de 14 zile, SIAM VITAL acceptă retururi doar dacă acest lucru este impus de dispozițiile legale aplicabile în cazul bunurilor defecte.

- Clientul trebuie să inițieze returul prin contul său de client pe SIAM VITAL Marketplace sau să contacteze serviciul de asistență SIAM VITAL.
- Returul trebuie expediat din țara de livrare conform adresei originale; retururile din țări terțe sunt excluse.
- Bunurile nu trebuie să fi fost utilizate, deteriorate, deschise sau manipulate în niciun fel.

După ce SIAM VITAL primește bunurile returnate, acestea vor fi verificate cu atenție. Dacă bunurile îndeplinesc criteriile de mai sus, SIAM VITAL va rambursa prețul de achiziție sau va înlocui bunurile cu un alt produs, în funcție de preferința Clientului.

3. Dreptul de retragere

3.1 Clienții care au calitatea de consumatori beneficiază de un drept de retragere în conformitate cu informațiile privind dreptul de retragere.

3.2 În cazul în care Clientul își exercită dreptul de retragere, acesta trebuie să returneze bunurile către SIAM VITAL fără întârziere nejustificată și, în orice caz, în termen de cel mult paisprezece (14) zile de la data la care a informat SIAM VITAL cu privire la retragere, în schimbul rambursării prețului de achiziție. Termenul este respectat dacă bunurile sunt expediate înainte de expirarea perioadei de paisprezece zile. SIAM VITAL poate solicita dovada expedierii. Bunurile trebuie returnate întotdeauna din țara în care SIAM VITAL a expediat inițial produsul. În cazul în care bunurile sunt returnate dintr-o țară care nu aparține Uniunii Europene sau unei uniuni vamale cu Uniunea Europeană, Clientul va suporta toate taxele vamale și impozitele aplicabile.

În cazul în care aceste taxe sau impozite nu sunt achitate de către Client, SIAM VITAL își rezervă dreptul de a le achita și de a compensa suma corespunzătoare cu creanța Clientului privind rambursarea prețului de achiziție.

4. Recepția bunurilor și deteriorări în timpul transportului

4.1 SIAM VITAL utilizează, printre altele, servicii de curierat pentru expedierea comenzilor. Dacă bunurile sosesc deteriorate, SIAM VITAL solicită Clientului să procedeze după cum urmează: Clientul ar trebui, pe cât posibil, să informeze imediat angajatul serviciului de livrare cu privire la deteriorarea bunurilor și să documenteze natura și amploarea deteriorării. Drepturile legale de garanție ale Clientului rămân neafectate și nu sunt limitate prin aceasta.

4.2 Clientul poate refuza acceptarea bunurilor deteriorate. În cazul livrării unui colet deteriorat, Clientul ar trebui să contacteze SIAM VITAL prin intermediul Centrului de asistență SIAM VITAL sau să contacteze serviciul pentru clienți prin portalul de retururi SIAM VITAL. Acest lucru ajută SIAM VITAL să își valorifice drepturile față de serviciul de curierat și, în același timp, să îmbunătățească serviciile oferite Clientului.

5. Prețuri și metode de plată

5.1 SIAM VITAL oferă Clientului diverse metode de plată pentru achitarea bunurilor achiziționate. Toate metodele de plată disponibile pot fi consultate la: www.siamvital.com.

5.2 Pentru produsele achiziționate de la anumiți vânzători terți, pot fi disponibile doar anumite metode de plată. Pentru fiecare comandă poate fi utilizată o singură metodă de plată. Aceasta se aplică și în cazul în care o comandă conține mai multe produse de la diferiți vânzători terți și de la SIAM VITAL, rezultând încheierea mai multor contracte de vânzare (adică unul cu fiecare vânzător în parte). În consecință, pentru comenzile care conțin produse de la vânzători diferiți pot fi disponibile mai puține metode de plată decât în cazul comenzilor care conțin exclusiv produse de la același vânzător, pentru care sunt oferite mai multe metode de plată (de exemplu, doar de la SIAM VITAL).

5.3 Toate prețurile afișate pe SIAM VITAL Marketplace sunt exprimate în EUR și includ taxa pe valoarea adăugată (TVA) legală. Toate prețurile sunt franco depozit, includ ambalajul și nu includ costurile de livrare și, dacă este cazul, taxele pentru plata ramburs.

5.4 Se aplică prețul valabil la momentul plasării comenzii, care va fi indicat în e-mailul de confirmare a comenzii primit imediat după efectuarea acesteia. Dacă articolele sunt salvate în coșul de cumpărături, prețul total al acestora va fi actualizat la prețul zilnic curent în timpul procesului de comandă.

5.5 În cazul contractelor de vânzare încheiate între Client și SIAM VITAL, suma totală de plată, inclusiv costurile de livrare, este exigibilă imediat. Clientul este de acord să primească facturile exclusiv în format electronic.

6. Întârziere la plată și drept de retenție

6.1 În cazul în care Clientul se află în întârziere la plată, SIAM VITAL își rezervă dreptul de a percepe taxe de notificare pentru somațiile necesare, cu excepția cazului în care Clientul dovedește că SIAM VITAL nu a suportat costuri pentru aceste notificări sau că acestea au fost semnificativ mai mici decât taxele solicitate. Taxa de notificare este de cinci (5) EUR pentru fiecare somație. Dacă, potrivit legislației aplicabile, o somație nu este necesară, pentru prima somație nu se percep costuri.

6.2 În plus, în cazul întârzierii la plată, SIAM VITAL are dreptul să perceapă dobândă la nivelul prevăzut de lege.

6.3 Solicitarea unor despăgubiri suplimentare pentru întârziere nu este exclusă prin perceperea taxelor de notificare sau a dobânzilor.

6.4 Clientul poate compensa creanțele la care SIAM VITAL este îndreptățită sau poate invoca un drept de retenție numai dacă creanța sa este necontestată, confirmată printr-o hotărâre judecătorească definitivă sau rezultă din același raport contractual ca și creanța în cauză.

7. Rezerva dreptului de proprietate

7.1 Pentru garantarea creanței privind prețul de achiziție față de Client, SIAM VITAL își rezervă dreptul de proprietate asupra tuturor bunurilor livrate până la achitarea integrală a prețului de achiziție.

7.2 Clientul este obligat să trateze cu grijă bunurile aflate sub rezerva dreptului de proprietate.

7.3 Bunurile aflate sub rezerva dreptului de proprietate nu pot fi gajate în favoarea terților și nici transferate ca garanție înainte de plata integrală a creanțelor garantate. Clientul trebuie să informeze imediat SIAM VITAL în scris dacă și în măsura în care terții exercită drepturi sau măsuri asupra bunurilor aparținând SIAM VITAL.

7.4 Dacă Clientul este profesionist, se aplică suplimentar următoarele dispoziții:

7.4.1 SIAM VITAL își rezervă dreptul de proprietate asupra tuturor bunurilor livrate până la achitarea integrală a tuturor creanțelor prezente și viitoare rezultate din contractul de vânzare și din relația comercială continuă cu Clientul („Creanțe garantate”). Riscul pierderii sau deteriorării fortuite rămâne la SIAM VITAL până la livrarea la sediul profesional al Clientului, în conformitate cu regulile privind transferul riscului aplicabile consumatorilor.

7.4.2 Dacă valoarea realizabilă a garanțiilor depășește Creanțele garantate cu mai mult de 10 %, SIAM VITAL este obligată, la cererea Clientului, să elibereze garanțiile. Alegerea garanțiilor ce urmează a fi eliberate aparține SIAM VITAL.

7.4.3 Dacă bunurile livrate sunt amestecate în mod inseparabil cu alte bunuri care nu aparțin SIAM VITAL, SIAM VITAL dobândește coproprietatea asupra noului bun proporțional cu valoarea bunurilor livrate (valoarea finală a facturii, inclusiv TVA) raportată la celelalte bunuri amestecate la momentul amestecării. Dacă amestecarea are loc astfel încât bunul Clientului este considerat bun principal, se consideră convenit că Clientul transferă către SIAM VITAL o cotă-parte de coproprietate. Clientul va păstra în custodie pentru SIAM VITAL dreptul de proprietate exclusiv sau coproprietatea astfel rezultată.

8. Drepturi privind garanția legală

8.1 Drepturile Clientului în cazul defectelor materiale și al viciilor juridice sunt reglementate de dispozițiile legale privind garanția, cu excepția cazului în care se prevede altfel în cele ce urmează.

8.2 În relația cu consumatorii, drepturile de garanție se prescriu în termenul legal de garanție.

8.3 În relația cu profesioniștii, drepturile de garanție pentru bunurile noi se prescriu în termen de un an de la transferul riscului. Răspunderea pentru defectele bunurilor uzate este exclusă. Aceasta nu se aplică în caz de neglijență gravă sau intenție.

8.4 Pentru clarificare, SIAM VITAL precizează că următoarele situații nu constituie defect material dacă acestea sunt cauza deficienței:

- Uzura și deteriorarea naturală,
- Utilizarea necorespunzătoare,
- Întreținerea insuficientă sau incorectă a bunurilor,
- Utilizarea neadecvată sau improprie,
- Nerespectarea instrucțiunilor de utilizare,
- Manipularea incorectă.

9. Garanția producătorului

În cazul în care există o garanție a producătorului pe care Clientul o poate invoca suplimentar față de drepturile legale privind garanția, aceasta va fi indicată în descrierea produsului respectiv. Această garanție se aplică exclusiv produsului în cauză, iar drepturile Clientului sunt reglementate de condițiile de garanție ale producătorului și pot fi exercitate exclusiv față de producător.

10. Răspunderea SIAM VITAL pentru daune

Dispozițiile prevăzute la Secțiunea 9 din Condițiile Marketplace se aplică în mod corespunzător prezentelor Condiții de Vânzare SIAM VITAL.

11. Soluționarea litigiilor cu consumatorii: Informații conform § 36 VSBG

Informațiile prevăzute la Secțiunea 11 din Condițiile Marketplace se aplică în mod corespunzător prezentelor Condiții de Vânzare SIAM VITAL.

12. Dispoziții finale

Dispozițiile prevăzute la Secțiunea 12 din Condițiile Marketplace se aplică în mod corespunzător prezentelor Condiții de Vânzare SIAM VITAL.

Înapoi la începutul paginii

C. Termeni și condiții generale pentru vânzarea de bunuri pe SIAM VITAL Marketplace de către vânzători terți

Versiune: 01 martie 2026

Cuprins

1. Părțile contractante, Domeniul de aplicare
2. Expediere și livrare
3. Dreptul de retragere
4. Recepția bunurilor și deteriorări în timpul transportului
5. Prețuri și metode de plată
6. Drepturi legale privind garanția
7. Garanția producătorului
8. Răspunderea vânzătorului pentru daune
9. Soluționarea alternativă a litigiilor
10. Dispoziții finale

1. Părțile contractante, Domeniul de aplicare

1.1 Prezentele Termeni și condiții generale pentru vânzarea de bunuri pe SIAM VITAL Marketplace de către vânzători terți („Condițiile de vânzare ale vânzătorilor terți”) se aplică tuturor achizițiilor de bunuri de la vânzători terți pe SIAM VITAL Marketplace efectuate de către clienți. Informații suplimentare despre vânzătorul terț respectiv pot fi găsite în ofertă și pe pagina vânzătorului, care poate fi accesată prin clic pe numele vânzătorului terț din ofertă. Clientul poate fi fie consumator, fie profesionist („Client”). Consumatori sunt persoanele fizice care încheie contracte în scopuri ce nu pot fi atribuite activității lor comerciale sau profesionale. Profesioniști sunt persoanele fizice sau juridice ori societățile cu capacitate juridică care, la încheierea contractului, acționează în exercitarea activității lor comerciale sau profesionale independente.

1.2 Prezentele Condiții de vânzare ale vânzătorilor terți reglementează exclusiv contractul de vânzare dintre Client și vânzătorul terț respectiv. În plus, pot fi aplicabile condiții suplimentare specifice vânzătorului, care pot fi consultate pe pagina vânzătorului respectiv care oferă produsele („Condiții suplimentare ale vânzătorilor terți”).

2. Expediere și livrare

2.1 Produsele oferite de vânzători terți pe SIAM VITAL Marketplace pot fi, în principiu, comandate din orice loc din lume, în special din orice stat membru al Uniunii Europene. Cu toate acestea, produsele oferite de vânzători terți pot fi livrate, în principiu, numai la adrese de livrare situate în Germania (cu excepția Helgoland și Büsingen am Hochrhein).

2.2 Costurile de livrare pentru metodele standard de expediere nu sunt incluse în prețul afișat al produsului. Pentru anumite metode de expediere (de exemplu, export sau livrare expres) pot fi percepute costuri suplimentare de livrare. Acestea vor fi indicate clar în timpul procesului de comandă și pe pagina vânzătorului. Toate prețurile afișate includ TVA-ul legal (dacă este aplicabil).

2.3 Durata livrării depinde de disponibilitatea bunurilor. Vă rugăm să consultați statusul indicat pe pagina produsului respectiv.

3. Dreptul de retragere

Clienții care sunt consumatori beneficiază de un drept de retragere în conformitate cu informarea privind dreptul de retragere disponibilă pe pagina vânzătorului, la secțiunea „Dreptul de retragere”. În cazul în care vânzătorul terț oferă suplimentar un drept contractual de returnare care depășește dreptul legal de retragere al consumatorului, condițiile aferente vor fi, de asemenea, publicate pe pagina vânzătorului.

4. Recepția bunurilor și deteriorări în timpul transportului

4.1 Vânzătorii terți utilizează, printre altele, servicii de curierat pentru expedierea comenzilor. În cazul în care bunurile sunt livrate deteriorate, vânzătorul terț solicită Clientului să procedeze după cum urmează: Dacă este posibil, Clientul ar trebui să informeze imediat angajatul serviciului de livrare cu privire la bunurile deteriorate și să documenteze natura și amploarea deteriorării. Drepturile legale de garanție ale Clientului nu sunt limitate sau afectate prin această solicitare.

4.2 Clientul poate refuza primirea bunurilor deteriorate. În cazul livrării unor bunuri deteriorate, Clientul trebuie să contacteze vânzătorul terț respectiv folosind datele de contact indicate pe pagina vânzătorului. Acest lucru ajută vânzătorul terț să își valorifice eventualele pretenții față de serviciul de curierat și, în același timp, să îmbunătățească serviciile oferite Clientului.

5. Prețuri și metode de plată

5.1 Pe SIAM VITAL Marketplace sunt disponibile diferite metode de plată pentru achitarea bunurilor achiziționate, în funcție de vânzător. Metodele concrete de plată pot fi consultate pe pagina produsului respectiv.

5.2 Pentru achiziționarea produselor de la anumiți vânzători terți pot fi disponibile doar anumite metode de plată. Pentru fiecare comandă poate fi utilizată o singură metodă de plată. Aceasta se aplică și în cazul în care o comandă conține mai multe produse de la vânzători diferiți și, prin urmare, se încheie mai multe contracte de vânzare (respectiv câte unul cu fiecare vânzător). În consecință, pentru comenzile care conțin produse de la vânzători diferiți pot fi disponibile mai puține metode de plată decât în cazul comenzilor care conțin doar produse de la același vânzător, pentru care sunt oferite mai multe metode de plată.

5.3 Toate prețurile afișate pe SIAM VITAL Marketplace sunt exprimate în EUR și includ taxa pe valoarea adăugată (TVA) legală. Toate prețurile pentru produsele oferite de vânzători terți sunt franco depozit, includ ambalajul, dar nu includ costurile de livrare.

5.4 Prețul produselor valabil la momentul plasării comenzii este aplicabil și va fi indicat în e-mailul de confirmare a primirii comenzii pe care Clientul îl primește imediat după plasarea comenzii. Dacă produsele sunt salvate în coșul de cumpărături, prețul total al acestora va fi actualizat la prețul zilnic curent în timpul procesului de comandă.

5.5 În cazul contractelor de vânzare încheiate între Client și vânzători terți, suma totală de plată, inclusiv costurile de livrare, este exigibilă imediat. Clientul este de acord să primească facturile exclusiv în format electronic.

5.6 Metodele de plată disponibile pentru o anumită ofertă a unui vânzător terț sunt indicate în oferta respectivă. Informații generale suplimentare privind opțiunile de plată pe SIAM VITAL Marketplace sunt, de asemenea, disponibile.

5.7 Pentru asigurarea plății în condiții de siguranță, în cazuri individuale pot fi solicitate documente de identificare, informații privind contul/cardul de credit al Clientului și verificarea adresei de livrare. Acest lucru servește exclusiv securității Clientului. Datele vor fi transmise printr-o conexiune securizată și nu vor fi comunicate terților. În astfel de cazuri, timpul de procesare al comenzii poate fi prelungit. Dacă informațiile solicitate nu sunt furnizate, comanda va fi anulată, iar suma va fi rambursată prin aceeași metodă de plată utilizată de Client la plasarea comenzii. În acest caz, bunurile nu vor fi expediate, iar oferta transmisă de Client va fi considerată respinsă.

6. Drepturi privind garanția legală

6.1 Drepturile Clientului în cazul existenței unor vicii materiale sau vicii juridice sunt reglementate de dispozițiile legale privind garanția, cu excepția cazului în care se prevede altfel mai jos.

6.2 Față de consumatori, drepturile de garanție se prescriu în termenul legal de garanție.

6.3 Față de profesioniști, drepturile de garanție pentru bunurile noi se prescriu în termen de un an de la transferul riscului. Răspunderea pentru vicii ale bunurilor uzate este exclusă. Aceasta nu se aplică în caz de neglijență gravă sau intenție.

6.4 Pentru clarificare, vânzătorul terț precizează că următoarele situații nu constituie un viciu material dacă acestea sunt cauza defectului:

- Uzura și deteriorarea naturală,
- Utilizare necorespunzătoare,
- Întreținere insuficientă sau incorectă a bunurilor,
- Utilizare neadecvată sau improprie,
- Nerespectarea instrucțiunilor de utilizare,
- Manipulare incorectă.

7. Garanția producătorului

În cazul în care există o garanție a producătorului pe care Clientul o poate invoca suplimentar față de garanția legală, acest lucru va fi indicat în descrierea produsului respectiv. Această garanție se aplică exclusiv produsului în cauză, iar drepturile Clientului se întemeiază pe condițiile de garanție ale producătorului și pot fi exercitate exclusiv față de producător.

8. Răspunderea vânzătorului pentru daune

8.1 Vânzătorul terț răspunde nelimitat pentru intenție și neglijență gravă, precum și pentru daune rezultate din vătămarea vieții, integrității corporale sau sănătății.

8.2 În caz de neglijență ușoară, vânzătorul terț răspunde pentru încălcarea unei obligații contractuale esențiale. O obligație contractuală esențială, în sensul prezentei clauze, este o obligație a cărei îndeplinire face posibilă executarea corespunzătoare a contractului și pe a cărei respectare partenerul contractual se poate baza în mod obișnuit.

8.3 În cazul prevăzut la pct. 8.2, vânzătorul terț nu răspunde pentru lipsa succesului economic, profitul nerealizat sau pentru daune indirecte.

8.4 Răspunderea conform pct. 8.2 este limitată la prejudiciul tipic și previzibil la momentul încheierii contractului.

8.5 Limitările de răspundere se aplică în mod corespunzător și în favoarea angajaților, reprezentanților și auxiliarilor vânzătorului terț.

8.6 Eventuala răspundere pentru garanțiile oferite de vânzătorul terț, precum și pentru pretențiile în temeiul legislației privind răspunderea pentru produse defecte, rămâne neafectată.

8.7 În rest, răspunderea vânzătorului terț este exclusă.

9. Soluționarea alternativă a litigiilor

Dacă vânzătorul terț respectiv este dispus sau obligat să participe la o procedură de soluționare a litigiilor în fața unei entități de soluționare alternativă a litigiilor poate fi consultat în secțiunea „Impressum” (Date de identificare) de pe pagina vânzătorului respectiv.

10. Dispoziții finale

10.1 Prezentele Condiții de vânzare ale vânzătorilor terți se aplică în versiunea valabilă la momentul plasării comenzii.

10.2 Invaliditatea juridică a unor dispoziții individuale nu afectează caracterul obligatoriu al celorlalte clauze.

Înapoi la începutul paginii

01 martie 2026