

Labège, le 28 Juin 2022

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE & D'UTILISATION

Les présentes Conditions Générales de Vente sont conclues entre d'une part SILIA, SAS au capital de 100 00 € immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro 809 999 527, ayant son siège au 209, rue Jean Bart Agora 1 Hall B 31670 Labège (ci-après « SILIA ») et d'autre part toute personne ayant effectué un achat sur le site <https://silia.fr>, ci-après dénommée « le Client ». Tout achat sur le site <https://silia.fr> (ci-après le « Site ») entraîne automatiquement l'acceptation de l'intégralité de ces conditions.

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Client : désigne tout utilisateur qui procède à l'achat d'un Produit par l'intermédiaire du Site et/ou qui dispose d'un compte personnel sur le Site.

Commande : désigne le processus consistant pour le Client à sélectionner les Produits qu'il souhaite acheter et se faire livrer. Une Commande est finalisée lorsque le Client a sélectionné les Produits qu'il souhaite se faire livrer ainsi que les options de livraison et lorsqu'il a réglé la somme à payer. Une fois finalisée, la Commande est prise en charge par SILIA qui procédera à l'expédition des Produits commandés selon les modalités des présentes CGV.

Contrat : désigne les présentes CGV et éventuelles conditions particulières applicables à certaines opérations promotionnelles. Dès lors, le Client renonce à se prévaloir de tout document contradictoire qui viendrait s'opposer au Contrat, et qui serait par conséquent inopposable à SILIA.

Données personnelles : désigne l'ensemble des informations à caractère personnel relatives au Client personne physique renseignées par lui lors de la Commande.

Parties : désigne conjointement SILIA et les Utilisateurs du Site.

Produits : désigne les produits disponibles à la vente sur le Site.

Utilisateur : désigne toute personne physique ou morale accédant au Site qu'elle soit Cliente ou non.

ARTICLE 2 : OBJET DES CGV ET VERSION EN VIGUEUR

2.1. Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles les Utilisateurs peuvent accéder au Site, passer des Commandes et gérer les relations entre SILIA et les Utilisateurs, y incluant l'ensemble des droits et obligations qui en découlent.

2.2. Elles s'appliquent dans les relations entre les Utilisateurs entre eux et entre les Utilisateurs et SILIA. Tout Utilisateur s'engage à respecter, sans restriction ni réserve, les présentes CGV, qu'il visite le Site ou procède à une Commande. Les CGV sont notifiées aux Utilisateurs pour acceptation préalablement à toute Commande sur le Site.

2.3. SILIA est libre de modifier, à tout moment et sans préavis, les présentes CGV, afin notamment de prendre en compte toute évolution légale, jurisprudentielle et/ou technique. SILIA en informera l'Utilisateur par tout moyen, lequel devra accepter les nouvelles CGV.

En tout état de cause, le fait pour l'Utilisateur de continuer à utiliser le Site après l'information de la modification des CGV entraîne l'acceptation des modifications de ces dernières par l'Utilisateur. Les versions successives des CGV seront accessibles depuis le Site.

2.4. La version des CGV qui prévaut est la dernière version disponible sur le Site.

2.5. La version applicable à une Commande est celle en vigueur à la date de passation de cette dernière. Chaque nouvelle Commande nécessite l'acceptation des CGV par le Client, ce que ce dernier reconnaît et accepte.

Si les Utilisateurs n'acceptent pas les CGV ou leurs modifications ultérieures, ils doivent renoncer à toute utilisation du Site.

2.6. L'Utilisateur déclare avoir obtenu de SILIA, préalablement à sa Commande, l'ensemble des informations sur les Produits et les modalités de livraison. Il déclare être seul responsable du choix des Produits ainsi que de leur adéquation à ses besoins.

2.7. L'Utilisateur doit être une personne morale dûment représentée ou une personne physique majeure disposant de la capacité juridique pour passer une Commande sur le Site. A défaut, il doit disposer de l'autorisation de son représentant légal pour passer une Commande, ce qu'il reconnaît et accepte expressément.

ARTICLE 3 : PRIX

Tous les prix présentés sur le Site s'entendent en euros toutes taxes comprises. SILIA se réserve le droit de modifier ses prix sans préavis. Les prix appliqués au Client correspondent à ceux affichés sur le Site au moment de sa Commande.



ARTICLE 4 : PRÉSENTATION DES ARTICLES

L'Utilisateur est informé que des photographies des Produits figurent sur le Site, qu'il pourra consulter librement.

SILIA garantit que ces photographies ont été prises dans des conditions standards pour le secteur considéré, avec les Produits eux-mêmes.

SILIA fait ses meilleurs efforts pour que les photographies des Produits soient les plus conformes possibles aux Produits effectivement livrés au Client (couleur des Produits notamment). Néanmoins, SILIA ne peut

assurer que les Produits seront exactement identiques aux photographies, notamment en raison des contraintes techniques de mise à disposition des photographies sur le Site.

Par ailleurs, SILIA s'efforce de présenter et de décrire ses Produits de la manière la plus précise possible.

Néanmoins, sous réserve de fournir une présentation fidèle des qualités essentielles de ses Produits, SILIA ne saurait garantir la communication exhaustive de l'intégralité des caractéristiques de chaque Produit.

L'Utilisateur qui souhaite recevoir un complément d'information au sujet d'un Produit est invité à contacter le Service Client à l'adresse suivante : contact@silia.fr

L'Utilisateur déclare avoir parfaitement connaissance des dispositions du présent article, et accepte d'ores et déjà expressément de ne pas engager la responsabilité de SILIA à ce titre, sous réserve de l'application des dispositions légales impératives (garantie de conformité notamment).

ARTICLE 5 : COMMANDE

L'Utilisateur peut naviguer sur le Site sans obligation d'achat.

Afin de passer sa Commande, le Client sélectionne les Produits de son choix sur le Site et les ajoute à son panier virtuel.

La création d'un compte personnel sur le Site n'est pas nécessaire pour réaliser une Commande. En revanche, certaines données personnelles du Client sont requises pour la bonne exécution de la Commande par SILIA.

Le Client est tenu de fournir des informations complètes, à jour et loyales, la responsabilité de SILIA ne pouvant être engagée à ce titre. Le Client est informé que certaines des informations demandées sont obligatoires pour la bonne exécution de la Commande qu'il a passée, ce qu'il reconnaît expressément.

Le descriptif des Produits est à la disposition du Client sur le Site, ce que le Client accepte et reconnaît.

Une fois la Commande finalisée, la prise en charge est confirmée par SILIA par l'envoi d'un email au Client à l'adresse indiquée lors de la Commande.

La Commande est validée une fois que le paiement a été intégralement réalisé et reçu par SILIA.

SILIA adressera au Client une facture par email à l'adresse renseignée lors de la Commande. Il est conseillé au Client d'enregistrer ou d'imprimer sa facture et de la conserver.

SILIA s'engage à honorer les Commandes validées, dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs Produits après passation de la Commande, le Client sera averti par email.

Le Client aura le choix de se faire rembourser le montant correspondant aux Produits indisponibles, ou d'être livré lorsque les Produits concernés seront à nouveau en stock (sauf retrait définitif du catalogue).

En tout état de cause, SILIA ne pourra être tenue responsable d'aucun préjudice subi par le Client, ni tenu à aucun dommage-intérêt.

SILIA est susceptible de modifier à tout moment l'assortiment de produits proposés à la vente sur le Site, sans préjudice des Commandes passées par le Client.



ARTICLE 6 : LIVRAISON

Les frais de livraison seront précisés sur le Site, toutes taxes comprises, au cours du processus de Commande et devront être acceptés par le Client au moment de la validation de la Commande.

Ils figureront sur une ligne spécifique et distincte de celle précisant le prix des Produits.

Il est expressément précisé que le montant des frais de livraison peut varier en fonction du territoire de livraison des Produits, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

Les délais de livraison sont indiqués sur le Site et dépendent du mode de livraison choisi par le Client. Les délais de livraison excluent les samedis, dimanches et jours fériés.

En application de l'article L. 216-1 du Code de la consommation, les Parties conviennent que les Produits seront livrés dans les délais précisés lors du processus de Commande des Produits et avant la validation de ladite Commande. Les délais de livraison sont également rappelés dans le mail de confirmation de la Commande envoyé au Client.

Les délais de livraison comprennent la préparation et l'expédition de la Commande, ainsi que le délai d'acheminement des Produits au point de livraison (adresse postale du Client ou point-relais).

A défaut d'indication sur le Site d'un délai de livraison pour les Produits, SILIA s'engage à les livrer dans un délai maximal de 30 (trente) jours à compter de l'email de validation de la Commande envoyé au Client par SILIA. Dans ce cas, les Produits concernés sont livrés dans le délai indiqué sur le Site et rappelé au moment de la Commande.

Toutefois, SILIA faisant appel à des prestataires externes (transporteurs, services de la Poste etc.) pour l'acheminement des Produits, SILIA est totalement tributaire de ces prestataires tiers. Les délais de livraison indiqués sur le Site peuvent ainsi être impactés du fait des prestataires sans que SILIA ne soit responsable de ces retards d'acheminement et des conséquences qui pourraient en découler.

Lorsque la livraison est effectuée contre signature, celle-ci fait foi de la bonne réception du colis. Le transfert de risques et de responsabilité relatif aux Produits s'effectue à la réception des Produits par le Client. A compter de cette date, le Client en sera seul et unique responsable, ainsi que de leur utilisation et de toutes conséquences susceptibles d'en découler. En conséquence, le Client s'engage à vérifier, au moment de la livraison, que la Commande livrée est complète, conforme et n'a pas été endommagée. Dans le cas contraire, le Client s'engage à refuser de réceptionner la Commande et d'apposer sa signature sur tout document justificatif. Toute Commande réceptionnée contre signature par le Client sera considérée comme étant conforme, complète et en parfait état au moment de la livraison.

ARTICLE 7 : PAIEMENT

Le Client paie sur le site <https://silia.fr> par carte bancaire des réseaux Visa et Mastercard et via la plateforme de paiement sécurisé par Paypal.

● Paiement via Paypal Les modalités de paiement sont propres à la plateforme du prestataire de paiement Paypal, et sont indépendantes de SILIA, qui n'intervient en aucune manière dans l'utilisation dudit service. L'ensemble des conditions et modalités liées au paiement via la solution de paiement Paypal, est régi par les Conditions Générales d'Utilisation de ce service, accessibles à l'adresse



<https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/useragreement-full>, lesquelles s'appliquent de façon concomitante aux présentes CGV. SILIA ne conserve aucune coordonnée bancaire du Client, sous réserve des dispositions ci-après. SILIA ne saurait être tenue responsable d'un quelconque dysfonctionnement survenant sur la plateforme de paiement Paypal.

En acceptant les présentes, le Client accepte également d'être lié aux Conditions Générales d'Utilisation de Paypal, accessibles à l'adresse susvisée. Celles-ci peuvent faire l'objet de modifications de la part de Paypal uniquement. En aucun cas SILIA ne peut modifier les Conditions Générales d'Utilisation de Paypal, prestataire sur lequel elle n'a aucun

contrôle.

ARTICLE 8 – RÉTRACTATION

Ne pouvant pas vérifier si le Produit a été ouvert ou non SILIA ne procédera pas au remboursement des produits cosmétiques.

ARTICLE 9 – DONNÉES PERSONNELLES

9.1. Des données personnelles sont collectées par SILIA lorsqu'une Commande est passée ou lorsqu'un compte personnel est créé par le Client. La création d'un compte personnel n'est pas obligatoire pour passer une Commande sur le Site, le Client ayant la possibilité de passer une Commande en tant « qu'invité ». De plus, des données personnelles sont collectées par le biais de cookies. Ce type de collecte est envisagé à l'article 9.2 ci-après.

Lors de la passation d'une Commande, certaines données personnelles doivent être renseignées par le Client et recueillies par SILIA. Il s'agit des nom, prénom, adresse email, adresse postale et numéro de téléphone du Client. Les mêmes données personnelles sont requises dans le cadre de la création d'un compte personnel.

Ces données personnelles font l'objet d'un traitement automatisé à des fins de gestion de la Commande et de la base clients de SILIA, ainsi que de prospection commerciale, et à des fins statistiques.

Elles peuvent être transmises aux partenaires commerciaux de SILIA qui contribuent à la livraison des Produits et à la réalisation des paiements, uniquement à cette fin, ce que reconnaît et accepte expressément le Client.

En outre, dans le cadre des services de paiement en ligne utilisés par SILIA, ces services collectent certaines données personnelles appartenant aux Clients pour le compte de SILIA.

Lesdites données sont conservées pour la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées, à savoir pour la réalisation de la Commande passée par le Client, sauf si :

- une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou réglementaire ;
- le Client a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui est reconnu par la législation. Sous réserve de l'acceptation expresse du Client par le biais de cases à cocher, l'adresse email du Client peut également être utilisée par SILIA aux fins d'inscription et d'envoi d'une newsletter et/ou de transmission d'offres promotionnelles.

Dans le cas où le Client ne souhaiterait plus recevoir de newsletter et/ou offres promotionnelles, celui-ci a la possibilité de modifier son choix en contactant SILIA dans les conditions évoquées ci-après ou en utilisant les liens de désinscription prévus dans les messages.



L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés de SILIA, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à SILIA par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la Commande, sans qu'une autorisation du Client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, SILIA s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans

consentement préalable du Client, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.

Il peut ainsi exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les données personnelles le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées. Les données personnelles de l'Utilisateur sont également supprimées lorsque l'Utilisateur retire expressément son consentement quant à la collecte et au traitement de ses données personnelles, sous réserve des obligations légales de SILIA. L'Utilisateur peut également, au titre du droit à la portabilité de ses données personnelles, récupérer celles le concernant pour son usage personnel, ou solliciter qu'elles soient transférées à un tiers, si cela est techniquement réalisable. Chaque Utilisateur peut également s'opposer, pour des motifs légitimes, au traitement des données le concernant, et solliciter la limitation du traitement des données.

Pour exercer ces droits, l'Utilisateur doit adresser une demande à l'adresse postale suivante SILIA SAS 209 rue Jean Bart Agora 1 Hall B 31670 Labège, ou par mail à contact@silia.fr en indiquant ses nom et prénom. SILIA pourra demander à l'Utilisateur de prouver son identité, en joignant à sa demande tout document nécessaire, notamment une copie de sa carte d'identité ou de son passeport.

SILIA mettra en œuvre les moyens à sa disposition pour procéder au traitement des demandes relatives aux données à caractère personnel des Utilisateurs.

En cas de faille de sécurité du Site ou de perte de données personnelles relatives à des Utilisateurs, SILIA les en informera par mail dans les conditions légales applicables. Il prendra toutes les mesures qui s'imposent, dans la limite de ses moyens humains, matériels et financiers, pour remédier à la faille et assurer la sécurité des données.

Les Utilisateurs disposent également d'un droit à réclamation, qu'ils peuvent exercer auprès de l'autorité de contrôle nationale, à savoir la CNIL.

Pour obtenir plus d'informations au sujet de leurs droits, les Utilisateurs peuvent cliquer sur le lien suivant : <https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits>.

9.2. SILIA est susceptible de mettre en place des cookies sur le Site. Il s'agit d'un procédé automatique de traçage qui enregistre des informations relatives à la navigation sur le Site, et stocke des informations saisies lors des visites sur le Site afin de faciliter l'utilisation du Site.

Les cookies installés par SILIA sont supprimés du terminal informatique du Client après un délai de 13 mois.

L'Utilisateur peut s'opposer à leur mise en place et/ou les supprimer en suivant la procédure indiquée sur son navigateur.

A ce titre, SILIA recueille le consentement exprès des Utilisateurs quant à l'utilisation de ces cookies et les utilise en application des dispositions légales, incluant notamment le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles.

SILIA utilise ces cookies uniquement pour établir des statistiques de connexion ainsi que des historiques de

navigation des Utilisateurs.



ARTICLE 11 : CODES PROMOTIONNELS

Les codes promotionnels s'appliquent uniquement sur les prix de base non-remisés. Les codes promotionnels ne sont pas cumulables entre eux ni avec des bons d'achat. Les codes promotionnels sont utilisables 1 fois par compte Client sauf instruction contraire de SILIA. Ces codes ne sont pas remboursables lors d'un échange.

ARTICLE 12 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Sans que cette liste ne soit exhaustive, les marques « SILIA » et « Laboratoire LISIACOS » ainsi que ses dérivés et déclinaisons, les logos, la charte graphique, l'agencement, les informations, la présentation et le contenu du Site, sont la propriété exclusive de SILIA. Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc.) relatifs au Site sont également protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur, dont SILIA est la seule titulaire ou détentrice des droits. Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation préalable et écrite de SILIA sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle, du Site ou des éléments la composant, tels les marques, les logos, la charte graphique, l'agencement, les informations, la présentation et le contenu du Site, sans que cette liste soit limitative, est interdite.

La navigation sur le Site n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au profit de l'Utilisateur. SILIA consent à l'Utilisateur un droit d'accès et de consultation du Site uniquement, dans les conditions et modalités prévues aux présentes CGV.

ARTICLE 13 : LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

13.1 SILIA décline toute responsabilité quant aux dommages de quelque nature qu'ils soient, résultant notamment du fait de l'utilisation du Site ou de la Commande de Produits, notamment une atteinte à la réputation et à l'image du Client, ou une perte de données qui pourrait survenir du fait de l'utilisation du Site.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de SILIA devait être établie et retenue en raison d'un préjudice subi par le Client et exclusivement à SILIA, celle-ci est limitée au montant de la Commande payée par le Client à SILIA.

13.2. L'Utilisateur reconnaît que son utilisation du Site se fait à ses risques et périls. Le Site lui est fourni « en l'état » et est accessible sans aucune garantie de disponibilité et de régularité.

SILIA fera ses meilleurs efforts pour rendre le Site accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de SILIA et sous réserve des périodes de maintenance, des pannes éventuelles, des aléas techniques liés à la nature du réseau ou des actes de malveillance ou toute atteinte portée au matériel ou aux logiciels de SILIA.

13.3. SILIA ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en raison d'une interruption de tout ou partie

SILIA INNOVATION

209 rue Jean Bart Agora 1 Hall B

RCS Toulouse 809999527 00025 VAT FR86809999527



du Site quelle que soit la cause, la durée ou la fréquence de cette interruption.

13.4. Le Site dispose de la technologie nécessaire à ce jour pour son accès et son utilisation, la présence d'éventuels virus ou autres éléments nocifs, introduit par tout moyen ou par tout tiers, qui puisse produire des altérations dans les systèmes informatiques de l'Utilisateur ne peut être exclue.

SILIA n'offre aucune garantie ni explicite ni implicite quant au fonctionnement du Site, notamment tout problème technique qui pourrait survenir.

SILIA se réserve le droit de modifier, à sa discrétion et de façon unilatérale, à n'importe quel moment et sans avis préalable, la configuration du Site, les services ou contenus offerts, comme le droit à les éliminer, limiter, suspendre ou interdire l'accès, de façon provisoire ou définitive.

13.5. La responsabilité de SILIA au titre des obligations des présentes CGV ne saurait être engagée dans le cas où l'exécution de ses obligations serait imputable au fait d'un tiers même s'il est prévisible, à la faute du Client, ou à la survenance d'un événement de force majeure tel que défini par les juridictions françaises et l'article 1218 du Code civil, ou à tout autre événement qui n'a pas été raisonnablement sous le contrôle exclusif de SILIA.

Il est convenu que dans l'hypothèse où la responsabilité de SILIA est mise en cause, quel que soit le fondement et/ou la nature de l'action, seuls les dommages directs et prévisibles sont susceptibles de donner lieu à réparation. Ainsi, tous dommages indirects, consécutifs et/ou accessoires, tels que par exemple un trouble commercial, une perte de clientèle, etc., n'ouvriront pas droit à réparation au profit de l'Utilisateur. En tout état de cause la responsabilité de SILIA, en cas de préjudice causé au Client, pour quelle que raison que ce soit, sera expressément limitée et ne pourra en aucun cas excéder le montant total hors taxes de la Commande du Client réalisée dans le cadre des présentes.

13.6. Le Client s'engage à faire usage des Produits dans le strict respect des notices d'utilisation fournies par SILIA. Dès lors, SILIA ne saurait être tenue responsable en cas d'utilisation non conforme des Produits par le Client ou un tiers.

ARTICLE 14 : GARANTIE LÉGALE

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, les Produits commercialisés sur le Site bénéficient des garanties légales, c'est-à-dire la garantie de conformité (articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation) et la garantie des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil), permettant aux Clients de renvoyer les Produits défectueux et non conformes sans frais.

14.1. Garantie contre les vices cachés.

Conformément aux articles 1641 et suivants du Code Civil, SILIA est tenu de la garantie à raison des défauts cachés des Produits vendus les rendant impropre ou affectant significativement l'usage auxquels ils sont destinés. Le Client peut intenter une action sur le fondement d'un vice caché dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cadre de la garantie légale des vices cachés, SILIA, selon le choix du Client, s'engage, après appréciation du vice soit :

- à lui rembourser la totalité du prix du Produit concerné ;
- à lui rembourser une partie du prix du Produit si le Client décide de le conserver.

14.2. Garantie légale de conformité.

Conformément aux articles L.217-4 et suivants du Code de la Consommation, SILIA est tenu de livrer des Produits conformes à la Commande de chaque Client, à savoir :

- des Produits correspondant à la description donnée par SILIA ;
- des Produits présentant les qualités que le Client peut légitimement attendre eu égard aux déclarations de SILIA.



Le Client peut intenter une action sur le fondement d'un défaut de conformité dans un délai de deux ans à compter de la livraison du Produits, étant entendu que tout défaut de conformité apparaissant dans un délai de deux ans à compter de la livraison est réputé avoir existé dès la livraison.

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, SILIA, selon le choix du Client, s'engage, après appréciation du vice soit :

- à lui rembourser le prix du Produit concerné ; - à échanger le Produit contre un Produit conforme à sa Commande, si cela est possible.

ARTICLE 15 : RÉCLAMATION - INFORMATIONS

Toute réclamation ou demande d'informations relatives aux présentes CGV doivent être adressées au Service Client par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@silia.fr.

ARTICLE 16 – DISPOSITIONS DIVERSES

16.1. Non-validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

16.2. Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre Partie d'un manquement à l'une quelconque des obligations visées au sein des CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

17.3. Médiation

En cas de litige relatif à une Commande, le Client devra s'adresser en priorité à SILIA, afin de trouver une solution amiable, par email à l'adresse contact@silia.fr.

La saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après que le Client ait effectué des démarches préalables écrites auprès de SILIA.

En outre, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

16.4. Loi applicable et attribution de juridiction

Les présentes CGV sont régies par le droit français, sauf disposition impérative contraire.

A défaut d'issue amiable et quelle que soit l'origine du conflit, les litiges relatifs à l'exécution ou l'interprétation des présentes CGV seront soumis aux tribunaux compétents de Paris, sauf disposition impérative contraire. A toutes fins utiles, il est précisé que les délais pour agir judiciairement ne sont pas interrompus durant la période pendant laquelle une solution amiable est recherchée ou une médiation est sollicitée.