

# CONDITIONS GENERALES DE VENTES DE LA EBOUTIQUE

## ENTREPRISES

Les présentes conditions s'appliquent aux ventes de produits et/ou services de télécommunications conclues entre MEDI TELECOM SA, société anonyme de droit marocain au capital social de 2.373.168.700 Dirhams, dont le siège social est sis Lotissement La Colline, Immeuble les Quatre Temps, Sidi Maârouf, Casablanca, Maroc, immatriculée au Registre du Commerce de Casablanca sous le numéro 97815, Identification Fiscale n° 108 6826 (ci-après « MT » ou « MEDI TELECOM ») et un client sur le site internet de MT « www.orange.ma » (ci-après « Site ») via une plate-forme électronique dédiée (ci-après « Boutique en ligne » ou « e-Boutique »).

### **ARTICLE PRELIMINAIRE : DEFINITIONS**

« **Centre Monétaire Interbancaire** » ou « **CMI** » désigne le prestataire tiers assurant la prestation sécurisée de paiement en ligne des factures du Client. Le Client procède au paiement desdites factures en remplissant le formulaire de paiement en ligne sur la plate-forme de paiement du CMI.

« **Formulaire** » : désigne le formulaire d'identification et d'authentification du Client en ligne sur la e-Boutique. Ce formulaire reprend les données du Client, qui sont utilisés pour sa commande, sa facturation et l'établissement du contrat d'abonnement, le cas échéant.

« **Client** » : désigne la personne morale dont l'identité est reprise au sein du Formulaire.

« **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » : désigne le présent document.

« **Partie** » : désigne le Client ou MT.

« **Produit** » : signifie les terminaux et accessoires et Carte SIM ou e-SIM pouvant être commandés par le Client et indiqués au sein de la e-Boutique.

« **Produit défectueux** » : signifie un Produit, exclusion faite de la e-SIM, non conforme à sa description et présentant un ou plusieurs défauts de fabrication ou de conception.

« **Service** » : désigne le service de téléphonie mobile lequel est souscrit par le Client via la commande de Carte SIM ou e-SIM et après réception du contrat d'abonnement au Service signé par le Client selon le parcours définit dans les présentes conditions générales de ventes.

### **ARTICLE 1 : RESPECT DES NORMES APPLICABLES**

Dans le cadre des présentes CGV, le Client s'engage à respecter la législation et la réglementation applicables du Royaume du Maroc ainsi que les stipulations des présentes et toutes les instructions spécifiques communiquées par MEDI TELECOM.

Le seul fait que le Client utilise la Boutique en ligne de MEDI TELECOM implique que celui-ci ait expressément accepté les présentes CGV et qu'il s'y soumet sans aucune réserve. En cas de non-respect des présentes par le Client, MEDI TELECOM se réserve le droit de lui suspendre l'accès à la Boutique en ligne, sans délai et sans notification préalable.

## **ARTICLE 2 : COMMANDE**

2.1 Le Client souhaitant passer une commande via la Boutique en ligne, doit au préalable s'identifier sur le Site en renseignant le Formulaire prévu à cet effet. Lors de l'identification, le Client doit fournir un document ou une procuration prouvant qu'il est légalement autorisé à représenter la société.

A ce titre, le Client est informé et accepte que la saisie de ces informations constitue la preuve de son identité.

2.2 Le Client identifié sur le Site peut passer une commande après avoir consulté l'ensemble des informations disponibles sur la Boutique en ligne lui permettant d'effectuer son choix, en sélectionnant l'offre et le Produit qu'il souhaite.

2.2 Le Client consulte les offres disponibles au sein du catalogue des offres disponibles sur la Boutique en ligne. Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation des Produits et de l'offre à ses besoins et avoir reçu de MEDI TELECOM toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire aux présentes en connaissance de cause.

2.3 Le Client ayant opté pour une offre déterminée reçoit le récapitulatif de sa commande préalablement à la confirmation de celle-ci.

Ledit récapitulatif reprend les différents choix du Client. A ce titre, le Client se voit offrir le choix de modifier sa commande ou de la confirmer.

Aussi, le Client reconnaît que la confirmation de sa commande vaut acceptation de l'offre sélectionnée par ses soins.

2.4 L'acceptation de la commande par MT intervient dès la validation du paiement par l'établissement financier désigné par le Client ou lors de la confirmation du paiement par le prestataire de livraison dans le cas du paiement à la livraison.

2.5 Pour toute commande, le récapitulatif de la commande reprenant les différents choix du Client, le montant total de la commande, le délai de livraison du Produit commandé le cas échéant ainsi que le numéro de ladite commande sont transmis au Client par courriel, à l'adresse électronique préalablement communiquée par ce dernier.

2.6 Lors de la livraison de la commande, le livreur réalise les contrôles nécessaires à son exécution, notamment la vérification de l'identité du Client « NRC ».

En outre, selon l'offre souscrite, ce dernier demande au Client de procéder à la signature du contrat d'abonnement aux Services sur support papier et du bon de livraison. A ce titre, MT se réserve le droit de refuser de délivrer la commande au Client s'il ne remplit pas les conditions pour en bénéficier.

2.7 MT se réserve le droit de demander au Client des compléments d'informations afin d'accepter sa commande.

## **ARTICLE 3 : DISPONIBILITE DES PRODUITS**

Les offres sont valables tant qu'elles sont disponibles sur la e-Boutique en ligne ou pendant la durée de validité prévue pour chaque offre. En outre, les offres relatives à des Produits sont valables dans la

limite des stocks disponibles. A ce titre, le Client est informé de la disponibilité des produits choisis au niveau des stocks préalablement à l'envoi à celui-ci du récapitulatif de sa commande.

#### **ARTICLE 4 : PRIX**

4.1 Le prix des Produits applicables à toute commande effectuée dans le cadre des présentes, s'entendent toutes taxes comprises, hors frais de livraison et sont ceux en vigueur lors de la saisie de la commande par le Client et ce, sous réserve du paiement effectif de cette dernière.

4.2 Le contenu et le prix des Produits sont susceptibles d'être modifiés par MT à tout moment.

4.3 Sauf indication contraire, les promotions ne sont pas cumulables avec d'autres promotions en cours.

4.4 La facture correspond au reçu électronique transmis au Client par courriel.

#### **ARTICLE 5 : PAIEMENT**

5.1 Le Client a la possibilité de payer sa commande en utilisant les différents modes de paiements mis à sa disposition par MEDI TELECOM, par carte bancaire en ligne ou en espèce à la livraison.

5.2 S'agissant du paiement par carte bancaire (ci-après « CB »), le débit de la CB est effectué lors de la confirmation de la commande par le Client.

A ce titre, le Client garantit MT qu'il est le titulaire de la CB et qu'il dispose des autorisations nécessaires auprès de sa banque pour utiliser la CB pour le paiement en ligne de sa commande.

De plus, le Client s'engage à payer sa commande en ligne dans le respect des conditions générales d'utilisation du service de paiement en ligne CMI, directement disponible sur le site Internet du Centre Monétaire Interbancaire.

En cas d'utilisation frauduleuse d'une CB, le Client reconnaît et accepte que MT se réserve le droit de débiter de plein droit et sans mise en demeure préalable le montant de la facture payée par ses soins avec ladite CB.

De plus, le Client reconnaît et accepte que les dispositions relatives à l'utilisation frauduleuse de CB prévues dans le cadre des conventions conclues, entre le Client et la banque émettrice de la CB, entre MT et le CMI d'une part et sa banque d'autre part, seront applicables.

MT se réserve en outre, le droit d'exercer toutes les voies de recours possibles contre le Client ou tout tiers ayant tenté d'utiliser ou d'user d'une CB de manière non conforme aux dispositions des présentes, de manière frauduleuse et de façon générale de manière contraire à la réglementation en vigueur.

5.3 La sécurité des transactions bancaires à l'occasion du paiement en ligne est assurée par le CMI.

Ainsi, le Client reconnaît et accepte que la sécurité et la confidentialité de ses coordonnées bancaires, recueillies en ligne, est assurée par le CMI.

MEDI TELECOM ne peut en aucun cas être tenu comme responsable d'une utilisation frauduleuse des coordonnées bancaires renseignées par le Client à l'occasion du paiement en ligne de ses factures sur la plate-forme du CMI.

Les données enregistrées par le système de paiement utilisé et choisi par le Client constituent la preuve de l'ensemble des transactions financières passées par le Client avec ledit établissement au bénéfice de la Boutique en ligne.

A cet effet, le Client reconnaît et accepte que les enregistrements des transactions et échanges électroniques sur les serveurs informatiques et/ou systèmes d'information de MEDI TELECOM, par le biais du CMI, constituent la preuve des transactions effectuées par le Client et la justification de leur imputation au compte de facturation dudit Client. Le Client admet expressément que ces enregistrements (et leur reproduction sur tout support) ont force probante en justice.

## **ARTICLE 6 : DROIT DE RETRACTATION**

Conformément aux dispositions du Guide du consommateur, le Client a le droit de se rétracter, sans avoir à se justifier. Pour cela le Client bénéficie d'un délai de 7 jours à compter de la date de réception de sa commande. Le droit de rétractation saute si le Produit est utilisé ou activé.

### **6.1 Retour de colis**

Durant le délai de rétractation, le Client peut demander le retour de la totalité ou une partie de la commande pour des articles éligibles au retour.

Les articles doivent être non utilisés et dans la même condition dans laquelle le Client les a reçues, avec l'ensemble des accessoires y compris l'emballage d'origine (emballage non ouvert).

Le traitement des demandes de retour et remboursement formulées auprès du centre relation entreprise de MEDI TELECOM passent par ces étapes :

1. Première vérification par notre centre relation entreprise de l'éligibilité au retour et remboursement
2. Récupération de(s) l'article(s) gratuitement par un livreur
3. Contrôle de la conformité des articles avant de confirmer la validité du retour et procéder au remboursement
4. Validation du retour et remboursement ou rejet de la demande de remboursement argumentée

MEDI TELECOM ne propose pas d'échanges. Si le Client souhaite obtenir un article avec des caractéristiques différentes, il doit retourner l'article concerné et passer une nouvelle commande.

### **6.2 Remboursement**

Durant ce délai de rétractation, MEDI TELECOM remboursera le Client si sa demande de remboursement est acceptée, et ce conformément aux conditions générales relatives à l'offre de télécommunications mobiles que le Client a signées au moment de son achat.

Si le Client a des questions concernant l'état de son remboursement, les conseillers du centre relation entreprise sont à sa disposition pour lui fournir toutes les informations nécessaires. Le Client peut contacter le centre relation client au 06 63 178 178.

## **I – CONDITIONS SPECIFIQUES DE COMMANDE DES TERMINAUX**

En plus des Conditions Générales de Vente mentionnées ci-dessus, les conditions spécifiques suivantes s'appliquent à l'achat de terminaux :

### **ARTICLE 1 : LIVRAISON**

Après avoir confirmé sa commande, le Client peut suivre l'état d'avancement de sa commande à la rubrique « Suivi de commande ».

Lors de la confirmation de sa commande, le Client choisit de se faire livrer ou d'annuler la commande via la rubrique « annuler ma commande » sur la Boutique en ligne entreprise ou via le centre de relation entreprise au 0663178178 tant que la commande n'est pas livrée. Les conditions applicables à sa livraison, en ce compris les frais applicables, sont reprises au sein du récapitulatif de commande communiqué au Client avant que celui-ci valide sa commande.

Les délais applicables courent à compter de la réception par le Client du courrier de confirmation de sa commande transmis par MEDI TELECOM au Client au moment de la validation du paiement.

Les livraisons ne s'effectuent qu'au sein du territoire du Royaume du Maroc à l'adresse de livraison indiquée par le Client.

La réception du/des Produit(s) se matérialise par la signature, par le Client, du bon de livraison.

Pour toute livraison d'une commande, MEDI TELECOM se réserve le droit de vérifier l'identité du Client que ce dernier reconnaît et accepte. A cet effet, le Client est tenu de présenter à MEDI TELECOM une pièce d'identité originale (carte nationale d'identité ou passeport) et une copie NRC / patente dont une copie pourra être effectuée par MEDI TELECOM.

La commande n'est remise qu'au Client, à défaut de toute autre personne physique ou morale, ou par procuration. En cas d'erreur ou d'anomalie sur l'identité du Client ou de défaut de présentation d'une pièce d'identité originale au moment de la livraison de la commande pour quelque raison que ce soit, MEDI TELECOM se réserve le droit de ne pas délivrer la commande au Client.

### **ARTICLE 2 : GARANTIE**

Les Produits bénéficient de la garantie contractuelle sous réserve d'une utilisation normale conformément au guide d'utilisation du Produit remis au Client.

La durée de la garantie commence à courir à compter de la date de livraison du Produit.

La garantie est exclue en cas de dommage de toute nature causé par le Client ou externe au Produit notamment causés par :

- accident physique du Produit (choc, chute, ou exposition au soleil) ;
- oxydation interne (infiltration d'eau, exposition à un taux d'humidité élevé...)
- exposition à une température élevée ;
- manipulation non décrite dans le guide d'utilisation ;
- utilisation d'accessoires non d'origine ;
- tout défaut occasionné par un logiciel non autorisé ;

- tentative de modification non autorisée de la configuration du Produit ;
- ouverture par une personne non autorisée par le constructeur ;
- sceau de garantie détruit ; N° IMEI du Produit falsifié ou effacé.

Si le Produit est hors garantie pour l'une des raisons précitées, sa réparation ne sera pas prise en charge par MT. Ce dernier communiquera au Client un devis, selon la nature de la panne, pour validation avant réparation.

De même, les réparations ou les modifications du Produit effectuées par les tiers ou par le Client sans l'accord préalable de MT annulent la garantie susvisée et seront facturées au Client.

Dans le cas où le Produit serait défectueux (« Produit défectueux ») au moment de la livraison et à condition que le Client en ait informé MT par écrit immédiatement après avoir découvert l'existence du défaut au moment de la livraison, la seule obligation incombant à MT sera le remplacement dudit Produit par un autre Produit de valeur équivalente. Le Client s'engage à restituer le Produit défectueux.

Dans ce cas, MT ne sera tenue d'aucune autre obligation envers le Client.

## **I – CONDITIONS SPECIFIQUES DE COMMANDE DE LA e-SIM**

En plus des conditions Générales de Vente mentionnées ci-dessus, ces conditions spécifiques s'appliquent en cas de commande d'une e-SIM :

### **ARTICLE 1 : COMMANDE**

Le Client identifié sur le Site peut commander le Produit après avoir consulté l'ensemble des informations disponibles sur le Site lui permettant d'effectuer son choix, en sélectionnant le Produit qu'il souhaite au sein du catalogue disponible sur la Boutique en ligne.

Le Client a la possibilité de sélectionner jusqu'à trois (3) forfaits téléphoniques différents par commande, lui permettant ainsi de personnaliser son offre en fonction de ses besoins spécifiques.

La confirmation de la commande vaut acceptation du Produit sélectionné. Quand le Client coche la case à cocher portant acceptation des conditions générales d'abonnement au Service à la fin de la commande sur le Site et confirme son identité via un One-Time password « OTP » reçu sur son numéro de contact, déclaré dans le Formulaire, cela vaut signature et souscription au contrat d'abonnement au Service, ce que le Client reconnaît et accepte formellement. L'acceptation de la commande par MT intervient dès la validation du paiement des frais de mise en service.

### **ARTICLE 2 : FRAIS DE MISE EN SERVICE ET CAUTION**

#### **2.1 FRAIS DE MISE EN SERVICE « FMS »**

Chaque commande de e-SIM est soumise à des Frais de Mise en Service (FMS) obligatoires, dont le montant est clairement indiqué au Client avant la finalisation de sa commande. Le règlement de ces frais est une condition sine qua non pour l'activation de la ligne mobile téléphonique correspondante.

Les FMS sont réglés lors de l'achat de la e-SIM en ligne avec une carte bancaire uniquement.

## **2.2 CAUTION**

Le Client est limité à un maximum de neuf (9) lignes actives total parc, tout type de Carte SIM et e-SIM confondu. Au-delà de cette limite, une caution équivalente à un (1) mois de forfait par ligne supplémentaire est automatiquement appliquée. Cette caution doit être réglée lors de l'acquisition en ligne par carte bancaire uniquement.

Cette caution est récupérable sous forme d'avoir sur facture après une période de neuf (9) mois, à condition que le Client respecte les termes des présentes CGV et des conditions générales d'abonnement au Service durant cette période.

### **ARTICLE 3 : PAIEMENT DE LA COMMANDE**

Pour l'acquisition d'une e-SIM, le paiement s'effectuera exclusivement par carte bancaire sur la Boutique en ligne.

### **ARTICLE 4 : LIVRAISON DE LA COMMANDE**

L'acquisition d'une carte e-SIM ne fait pas l'objet d'une livraison physique. Le client reçoit sa e-SIM sous format d'un QR code via courrier électronique.

### **ARTICLE 5 : ACTIVATION DE LA e-SIM**

La e-SIM est activée dès la réception du QR code envoyé au moment de la confirmation et paiement sur la boutique en ligne.

### **ARTICLE 6 : MODALITES DE FACTURATION**

La commande de la e-SIM sur la boutique en ligne entraîne la souscription au service mobile entreprise lequel est soumis à des conditions générales d'abonnement au Service, notamment à son engagement à honorer le paiement de ses factures du Service chaque mois dans les délais impartis, conformément auxdites conditions générales.

## **I – CONDITIONS SPECIFIQUES DE COMMANDE DE LA CARTE SIM**

En plus des conditions Générales de Vente mentionnées ci-dessus, ces conditions spécifiques s'appliquent en cas de commande d'une Carte SIM physique :

### **ARTICLE 1 : COMMANDE**

Le Client identifié sur le Site peut commander la Carte SIM physique après avoir consulté l'ensemble des informations disponibles sur le Site lui permettant d'effectuer son choix, en sélectionnant la Carte SIM physique qu'il souhaite au sein du catalogue disponible sur la Boutique en ligne.

Le Client a la possibilité de sélectionner jusqu'à trois (3) forfaits téléphoniques différents par commande, lui permettant ainsi de personnaliser son offre en fonction de ses besoins spécifiques.

La confirmation de la commande vaut acceptation de la Carte SIM physique et de l'offre sélectionnée et acceptation des CG sur le Site ainsi qu'engagement de signer le contrat d'abonnement au Service au moment de la livraison de la Carte SIM. L'acceptation de la commande par MT intervient dès la validation du paiement des frais de mise en service.

### **ARTICLE 2. FRAIS DE MISE EN SERVICE ET CAUTION**

#### **2.1 FRAIS DE MISE EN SERVICE ET CAUTION :**

Chaque précommande de carte SIM physique est soumise à des Frais de Mise en Service (FMS) obligatoires, dont le montant est clairement indiqué au Client avant la finalisation de sa commande. Le règlement de ces frais est une condition sine qua non pour l'activation de la ligne téléphonique correspondante.

Les FMS peuvent être réglés lors de l'achat de la carte SIM physique, selon deux modes de paiement : en ligne avec une Carte Bancaire ou en espèces lors de la livraison de la Carte SIM et signature du contrat d'abonnement au Service.

#### **2.2 CAUTION :**

Le Client est limité à un maximum de neuf (9) lignes actives total parc. Au-delà de cette limite, une caution équivalente à un mois de forfait par ligne supplémentaire est automatiquement appliquée. Cette caution doit être réglée lors de l'acquisition par deux moyens de paiement : en ligne avec une carte bancaire ou en espèces à la livraison.

Cette caution est récupérable sous forme d'avoir sur facture après une période de neuf (9) mois, à condition que le Client respecte les termes des présentes CGV et les conditions générales d'abonnement au Service durant cette période.

### **ARTICLE 3 : PAIEMENT DE LA COMMANDE**

Pour l'acquisition d'une Carte SIM physique, le Client a la faculté de régler les FMS, soit par carte bancaire sur la boutique en ligne, soit en espèces lors de la livraison.

### **ARTICLE 4 : LA LIVRAISON DE LA COMMANDE**

La Carte SIM physique est livrée au Client par le prestataire de livraison désigné par MT à l'adresse de livraison indiquée au moment de la commande.

## **ARTICLE 5 : ACTIVATION DE LA SIM PHYSIQUE**

Le Client a la possibilité de choisir au moment de la commande entre une activation immédiate à la réception de sa Carte SIM physique ou une activation différée en début du cycle suivant.

## **ARTICLE 6 : MODALITES DE FACTURATION**

La commande de la Carte SIM physique sur la Boutique en ligne et la signature du contrat d'abonnement au Service entraînent la souscription au service mobile entreprise soumis aux conditions générales d'abonnement au service mobile dudit contrat d'abonnement, notamment, son engagement à honorer le paiement de ses factures chaque mois dans les délais impartis et prévus au sein dudit contrat d'abonnement.