



Conditions Contractuelles de Vente basées sur la loi N°31-08 Edictant des mesures de protection du consommateur

Ce document se veut un exemple pratique au service des fournisseurs pratiquant la vente à distance. Les rubriques exposées dans ce document - qui n'est pas exhaustif - sont élaborées à partir des dispositions de la loi n° 31-08 relative à la protection du consommateur.

Le fournisseur peut adapter ces conditions générales de vente en fonction de la nature de son activité tout en respectant les dispositions de la loi n°31-08.

Le fournisseur doit permettre au consommateur d'accéder facilement aux conditions générales de ventes et d'en prendre connaissance, sur la page d'accueil de son site électronique.

Si le contrat est rédigé dans une langue étrangère il doit être obligatoirement accompagné de sa traduction en langue arabe.

Les conditions contractuelles de vente doivent être mises en site d'une manière permettant leur conservation et leur reproduction.

Identification

- **Nom et dénomination sociale du fournisseur ;**
- **Coordonnées téléphoniques ;**
- **Adresse électronique ;**
- **Siège social ;**
- **Numéro d'immatriculation**, si le cyber-commerçant est assujetti aux formalités de l'inscription au registre de commerce ;
- **Capital social de la société**, si le cyber-commerçant est assujetti aux formalités de l'inscription au registre de commerce ;
- **Numéro d'identité fiscale**, si le cyber-commerçant est assujetti à la taxe sur la valeur ajoutée ;
- **Numéro de la licence, sa date et l'autorité qui l'a délivrée**, si l'activité du cyber-commerçant est soumise au régime de la licence.

Conformément à l'article 29 de la loi n°31-08

Présentation de l'offre

- Le fournisseur met le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du produit, bien ou service objet de l'offre.
- Le prix ou le tarif affiché comprend le prix ou le tarif global à payer par le consommateur y compris la taxe sur la valeur ajoutée, toutes autres taxes, ainsi que le coût de tous les services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur.
- Dans les contrats d'abonnement d'une durée déterminée, le fournisseur rappelle par écrit au consommateur, par tout moyen justifiant la réception :
 - 1) en cas de non tacite reconduction du contrat : le terme de celui-ci un mois au moins avant le terme prévu pour l'échéance dudit contrat ;
 - 2) ou, en cas de tacite reconduction : le délai durant lequel le consommateur peut exercer sa faculté de ne pas renouveler le contrat, un mois au moins avant le début dudit délai.

Conformément aux articles 3, 5,7 et 29 de la loi n°31-08

Conclusion du contrat

Le fournisseur rappelle au consommateur avant la conclusion de contrat ses différents choix et lui permet de confirmer sa demande ou de la modifier selon sa volonté.

Conformément à l'article 29 de la loi ,°31-08

Paieiment

- Modalités de paiement (à adapter par le fournisseur)
- Le fournisseur garantit au consommateur la sécurité des moyens de paiement qu'il propose.

Conformément à l'article 29 et 35 de la loi n°31-08

Confirmation de commande

Le consommateur reçoit par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison :

- 1) La confirmation des informations mentionnées aux articles 3, 5 et 29 de la loi n°31-08, *à moins que le fournisseur n'ait satisfait à cette obligation avant la conclusion du contrat ;*
- 2) L'adresse de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;
- 3) Une information sur les conditions et les modalités d'exercice de son droit de rétractation ;
- 4) Les informations relatives au service après-vente et aux garanties commerciales ;
- 5) Les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est d'une durée indéterminée ou supérieure à un an.

Le fournisseur délivre également une facture, quittance ou tout autre document en tenant lieu à tout consommateur ayant effectué une opération d'achat.

Conformément aux articles 4 et 32 de la loi n°31-08

Livraison

- Les modalités, délais et frais de livraison (à adapter par le fournisseur)

Conformément à l'article 29 de la loi n°31-08

Rétractation

Le consommateur dispose d'un délai :

- de sept jours pour exercer son droit de rétractation ;
- de trente jours pour exercer son droit de rétractation, si le fournisseur n'honore pas son engagement de confirmer par écrit les informations prévues dans les articles 29 et 32 de la loi n°31-08.

Et cela, sans avoir à se justifier, ni à payer des pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Les délais mentionnés à l'alinéa précédent courent à compter de la date de réception du bien ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le fournisseur est tenu de rembourser, sans délai, au consommateur le montant total payé et au plus tard dans les 15 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

Le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats :

- 1- de fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs¹ ;
- 2- de fourniture de produits, biens ou de services dont le prix ou le tarif est fonction de fluctuations des taux du marché financier ;
- 3- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- 4- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été

¹ Jour franc : Le jour franc va de 0 heure à 24 heures et pendant la période concernée- le jour de départ, le jour du terme et les jours fériés ne sont pas pris en compte.

descellés par le consommateur ;

5- de fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines.

Conformément aux articles 36, 37 et 38 de la loi n°31-08

Garanties

- **Garantie légale des défauts de la chose vendue**

Le consommateur dispose d'un délai d'une année pour introduire une action en justice quand l'objet vendu est dépourvu de ses qualités promises.

- **Garantie conventionnelle**

La garantie conventionnelle proposée par le fournisseur doit faire l'objet d'un écrit qui doit préciser clairement les droits découlant de la garantie conventionnelle proposée.

Le fournisseur ne peut proposer sa garantie conventionnelle au consommateur sans mentionner clairement la garantie légale assumée par le fournisseur pour les défauts et vices cachés de la chose vendue et qui s'applique dans tous les cas.

Conformément aux articles 65, 66 et 67,71 de la loi n°31-08

Compétence Territoriale

En cas de litige entre le fournisseur et le consommateur, et nonobstant toute condition contraire, la juridiction compétente est le tribunal dont relève le domicile du consommateur ou son lieu de résidence ou la juridiction du lieu où s'est produit le fait ayant causé le préjudice au choix du consommateur.

Conformément à l'article 202 de la loi n°31-08



Ce document a été élaboré avec l'aide financière de l'Union européenne, dans le cadre du jumelage « MA -34 Protéger le consommateur marocain » et ne peut être considéré comme reflétant le point de vue de l'Union européenne.

