

POLITIQUE DE LIVRAISON ET DU RETOUR

ARTICLE 1 - PROCESSUS DE COMMANDE

Le processus de Commande au sein de la Plateforme se déroule selon les étapes suivantes:

1. Pour commander un Produit, l'Utilisateur doit sélectionner le Produit souhaité et cliquer sur l'onglet « Ajouter au panier » ou « Payer maintenant »

Il peut ajouter d'autres Produits en cliquant sur l'onglet « Continuer mes achats » ou finaliser sa Commande en cliquant sur l'onglet « Voir mon panier ».

A ce stade, l'Utilisateur dispose d'un récapitulatif de son Panier. Il peut alors modifier ou corriger son Panier.

2. Pour poursuivre sa Commande, l'Utilisateur doit cliquer sur le bouton «

Passer à la livraison » ou « Retour sur la page d'accueil »

3. S'il possède un Compte Personnel, l'Utilisateur doit alors renseigner son adresse e-mail et son mot de passe pour se connecter à son Compte

Personnel. S'il ne possède pas de Compte Personnel, l'Utilisateur doit créer un Compte Personnel ou un Compte Invité tel que décrit à l'article 3.2 des CGU.

4. L'Utilisateur doit ensuite renseigner ses informations relatives à la livraison: nom, prénom, adresse de livraison et numéro de téléphone.

5. L'Utilisateur doit ensuite sélectionner un mode de livraison et le valider en cliquant sur l'onglet « Valider la livraison » ou « Confirmer l'adresse de livraison »

A ce stade, l'Utilisateur peut à nouveau vérifier et modifier sa Commande.

6. Pour finaliser sa Commande, l'Utilisateur doit ensuite sélectionner son mode de paiement et procéder au paiement de sa Commande en cliquant sur l'onglet « Commander et Payer » en cliquant sur l'onglet « Commander et

Payer » ou « Sélectionner Paiement à la livraison », l'Utilisateur accepte expressément et sans réserve les présentes CGU de la Plateforme et les Conditions Générales de Vente du Marchand qui commercialise le Produit acheté. Les Conditions Générales de Vente des Marchands sont disponibles au sein de chaque Fiche Marchand.

7. Lorsque le paiement de sa Commande est validé, l'Acheteur recevra un email de confirmation de Commande.

8. A l'expédition de la Commande par le Marchand, l'Acheteur reçoit un email de confirmation d'expédition du Produit. Si l'Acheteur a acheté des Produits auprès

de différents Marchands, il recevra un email de confirmation d'expédition de chaque Marchand.

Le contrat de vente est formé entre l'Acheteur et le Marchand au moment du paiement par l'Acheteur de sa Commande.

ARTICLE 2 - SERVICE DE CONSEILS AUX UTILISATEURS

PAR LES EXPERTS CONSEIL

2.1 Fonctionnement du service

La Plateforme offre aux Utilisateurs, la possibilité de se faire conseiller en ligne, par chat, téléphone, message Whatsapp, ou mails, par un Expert Conseil ou un conseiller client.

Les Experts Conseil sont mis à disposition des Utilisateurs pour répondre à leurs questions sur les Produits commercialisés par le biais de la Plateforme.

Dans ce cadre, l'Expert Conseil pourra aider l'Utilisateur par chat, email ou téléphone, à trouver le Produit adapté à son besoin et/ou pourra le conseiller sur son mode d'emploi et sa compatibilité avec d'autres Produits.

Après un rapide questionnaire pour cibler les besoins de l'Utilisateur, celui-ci pourra être mis en relation avec un Expert Conseil à sa convenance, par téléphone, chat ou Whatsapp.

Le contact par téléphone nécessite au préalable que l'Utilisateur ait renseigné son numéro de téléphone dans l'emplacement destiné à cet effet sur la Plateforme, tandis que le contact par Whatsapp nécessite que l'Utilisateur ait installé l'application sur son téléphone portable ou son ordinateur, ou accède au service par la version desktop directement.

S'en suivra un échange avec l'Expert Conseil, pour cibler les envies et besoins de l'Utilisateur.

L'Expert Conseil proposera ensuite des Produits à l'Utilisateur, soit directement via chat ou messages Whatsapp, soit par mail, lorsque la liste est conséquente et nécessite un travail de réflexion de la part de l'Expert Conseil.

2.2 Choix des Produits par l'Expert Conseil

L'Utilisateur est informé que les Produits sont sélectionnés par l'Expert

Conseil, selon son libre arbitre et en fonction des besoins formulés par l'Utilisateur. L'Expert Conseil s'engage à proposer des Produits qui pourront fonctionner correctement ensemble de par leurs spécificités techniques et/ou physiques.

L'Utilisateur est informé que le montant des frais de livraison pourra être un critère de sélection des Produits, afin d'éviter une éventuelle addition de ces frais.

Le recours aux conseils d'un Expert Conseil n'engage pas l'Utilisateur à procéder à l'achat des Produits que ce dernier lui aura conseillés.

ARTICLE 3 - DISPOSITIONS FINANCIERES

3.1. Prix de vente et modalités de paiement

Les Prix de vente des Produits sur la Plateforme sont indiqués en Dirham marocain, toutes taxes comprises, le prix de livraison sera indiqué à l'Utilisateur au cours du processus d'achat ou directement inclus dans le prix de vente, dans ce cas, une mention " livraison incluse" avant la validation définitive de sa commande.

Les Prix Total des Produits livraison incluses sur la Plateforme sont indiqués en Dirham marocain, toutes taxes comprises, comprennent les frais de livraison indiqués à l'Utilisateur au cours du processus d'achat, avant la validation définitive de sa commande.

Les Marchands fixent librement les prix des Produits qu'ils commercialisent par le biais de la Plateforme. Plus particulièrement, en cas d'annonces de réduction de prix, le Marchand détermine librement le prix de référence, la réduction de prix et le prix réduit annoncé.

L'Utilisateur est informé que Tim's ne contrôle pas la réalité et la loyauté du prix de référence déterminé par le Marchand.

L'Acheteur procède au paiement de ses Commandes directement auprès de Tim's ou au Marchand directement en cas de livraison par le Marchand et concernant les paiements à la livraison selon les modalités de paiement disponibles au sein de la Plateforme.

Le paiement des Commandes passées via la Plateforme est fait à Tim's ou à des prestataires de paiements, qui encaissent les fonds pour le compte du Marchand ou au Marchand directement en cas de livraison par le Marchand et concernant les paiements à la livraison.

Toute Commande émanant d'un Acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une Commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration pourra être refusée.

3.2. Facturation

Pour chaque vente de Produit, l'Acheteur pourra accéder à sa facture qui sera:

- Soit incluse dans le colis de livraison,

- Soit accessible au sein de son Compte Personnel en cas de demande spécifique au Marchand via « l'historique de ses commandes »,
- Soit transmise par email à l'Acheteur lors de la confirmation de sa Commande.

Dans le cadre d'une livraison en dehors de la Maroc, les dispositions prévues par le Code général des impôts relatifs à la TVA sont applicables. La Commande sera alors soumise à des droits de douane et à des taxes éventuelles, dont Tim's ne sera ni responsable, ni en charge des modalités.

3.3. Modalités de remboursement de l'Acheteur

Tim's utilise le même moyen de paiement que celui que l'Acheteur a utilisé lors du passage de sa Commande pour effectuer le remboursement de l'Acheteur, ou tout autre moyen de paiement en accord avec l'Acheteur, quel que soit le motif de remboursement de la Commande.

ARTICLE 4 - LIVRAISON DES PRODUITS PAR LES MARCHANDS

4.1. Frais de livraison

Les frais de livraison définitifs dont devra s'acquitter l'Acheteur lui seront communiqués lors du processus de Commande à l'étape "Livraison de vos achats" ou directement inclus au prix du Produit.

4.2. Modalités de livraison

L'Acheteur est informé que les Produits ne pourront lui être livrés que si:

- Le Marchand propose la livraison au Maroc et/ou dans son pays de résidence ;
- L'Acheteur dispose d'une adresse de livraison valide au Maroc et/ou dans son pays de résidence ;
- Ou, s'il est en mesure de récupérer les Produits, par ses propres moyens, dans un point relais situé au Maroc et/ou dans son pays de résidence ;

Les Produits sont livrés par le Marchand ou les partenaires Logistiques de Tim's à l'adresse indiquée par l'Acheteur lors de sa Commande.

Le Marchand peut proposer à l'Acheteur différents modes de livraison, directement à l'adresse indiquée par l'Acheteur lors de sa Commande et/ou dans un point relais.

L'Acheteur sélectionne et valide le mode de livraison lors de sa Commande à l'étape "Livraison de vos achats".

L'Acheteur pourra choisir entre les différents modes de livraisons proposés par l'Acheteur (par transporteur, par la Poste ou par un autre mode de livraison) et leur prix.

L'Acheteur peut suivre dans son Compte Personnel, dans la rubrique «Compte», l'état de traitement de sa Commande.

4.3. Réception des Produits

L'Acheteur doit vérifier l'état des Produits dès leur réception afin de pouvoir confirmer leur conformité avec la Commande.

En cas de non-conformité ou dégradation apparente du colis, lorsque le colis est remis en main propre à l'Acheteur et lorsque la vérification du Produit est possible au moment de la livraison, l'Acheteur doit immédiatement émettre des réserves sur l'état du colis et du Produit, auprès du transporteur si le Produit ou son emballage a été abîmé lors du transport.

4.4. Retard/absence de livraison

En cas de retard, de non-réception totale ou partielle du (des) Produit(s) commandé(s), l'Acheteur est invité à prendre contact avec le Marchand à compter de la date de livraison convenue afin de traiter le problème.

L'Acheteur peut prendre contact avec le Marchand par le biais de son Compte Personnel.

Sans réponse ou en cas de réponse non satisfaisante du Marchand dans les délais permettant l'ouverture d'une Garantie prévus à l'Annexe 1, l'Acheteur peut demander à Tim's l'ouverture d'une Garantie.

4.5. Produit retourné au Marchand

Si un Produit est retourné au Marchand pour un motif tel que « non réclamé » ou « n'habite pas à l'adresse indiquée »:

- l'Acheteur est remboursé du prix de sa Commande (hors frais de retour du Produit); et/ou

- en cas d'accord de l'Acheteur et du Marchand ou Tim's et du Marchand, le Produit est réexpédié à l'Acheteur. L'Acheteur doit prendre en charge le paiement des frais correspondants (frais de retour du produit et frais de réexpédition).

A l'expiration d'un délai d'un mois sans nouvelles de l'Acheteur, les Produits ne seront plus expédiés, sans que cela puisse ouvrir droit à remboursement, échange ou indemnisation.

4.6. Responsabilité du Marchand et Partenaires Logistiques

Le Marchand et/ou le Partenaire Logistique sont responsables de plein droit à l'égard des Acheteurs de l'exécution des Commandes passées par le biais de la

Plateforme et notamment du bon acheminement des Produits par ses transporteurs.

Le Marchand et/ou le Partenaire Logistique sont responsables de plein droit à l'égard des Acheteurs de tout problème lié à la livraison (retard de livraison, erreur sur le Produit livré, casse du Produit pendant le transport, Produit jamais livré en raison d'un vol, d'une erreur du Marchand et/ou du transporteur auquel il a fait appel, etc.), sauf en cas d'erreur imputable à Tim's lors de la communication des informations de Commande au Marchand.

L'Acheteur peut notamment signaler son problème à Tim's dans son Compte Personnel en cliquant sur l'onglet "assistance en ligne".

ARTICLE 5 - LIVRAISON DES PRODUITS PAR TIM'S

Certains Produits commercialisés par les Marchands peuvent être expédiés par le biais du Service Tim's Fulfillment.

L'ensemble des dispositions des articles 8.1, 8.2 et 8.3 sont applicables à ces livraisons.

En cas de problème relatif à la préparation de la commande (tels que : mauvais Produit réceptionné, annulation de Commande) ou à la livraison (tels que : retard de livraison, non-réception totale ou partielle du (des) Produit(s) commandé(s), Produit(s) abîmé(s) lors du transport), l'Acheteur est invité à prendre contact avec le service client de Tim's à compter de la date de livraison convenue afin de traiter le problème.

L'Acheteur peut notamment signaler son problème à Tim's dans son Compte Personnel en cliquant sur l'onglet "assistance en ligne".

ARTICLE 6 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de Sept (7) jours calendaires à compter du jour de la livraison du Produit pour exercer son droit à rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer des pénalités, à l'exception des frais de retour du Produit qui sont à sa charge.

Les conditions d'exercice de ce droit de rétractation sont détaillées dans les CGV de chaque Marchand et dans la FAQ accessible ici.

Chaque remboursement sera effectué par l'intermédiaire de Tim's en accord avec le Marchand.

ARTICLE 7 – PRODUITS NON-CONFORMES, INCOMPLETS OU DÉFECTUEUX

7.1. Réception d'un Produit non-conforme, incomplet ou défectueux

En cas de réception d'un Produit détérioré, défectueux, incomplet ou non conforme,

L'Acheteur est invité à prendre contact avec le Marchand ou le service client de Tim's afin de traiter le problème.

L'Acheteur peut prendre contact avec le Marchand par le biais de son Compte Personnel dans les conditions et modalités décrites au FAQ, accessible ici.

Sans réponse ou en cas de réponse non satisfaisante du Marchand dans les délais permettant l'ouverture d'une Garantie prévus à l'Annexe 1, l'Acheteur peut demander à Tim's l'ouverture d'une Garantie.

7.2. Garanties légales

Le Marchand agissant à titre professionnel s'oblige à respecter les dispositions légales et réglementaires relatives à l'exercice d'une activité commerciale de vente à distance.

A ce titre, et à l'exception de la garantie contractuelle proposée, le Marchand est tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles légales et suivants du Code de la Consommation et de la garantie légale des vices cachés telle que prévues aux articles du code civil.

Les conditions d'exercice de ces garanties légales sont détaillées dans les CGV du Marchand.

Chaque remboursement, pour quelque motif que ce soit, sera effectué par l'intermédiaire de Tim's, qui sera en droit de le refuser, en accord avec le Marchand.

Tim's ne peut être engagée d'aucune façon que ce soit dans les garanties assumées par les Marchands.

ARTICLE 8 - GARANTIE TIM'S

Tim's a souhaité mettre en place une garantie commerciale, ci-après dénommée "la Garantie Tim's", afin de faciliter la résolution des incidents éventuels affectant les Commandes passées par le biais de la Plateforme par les Acheteurs et portant sur les motifs suivants :

- Commande non validée
- Commande non expédiée
- Commande non livrée
- Commande ou Produit livré(e) non-conforme, défectueux/se, incomplet(e), endommagé(e) ou cassé(e)

- Produit présentant un défaut de conformité lors de son utilisation
- Le Marchand n'a pas donné suite à une demande de rétractation
- A la suite d'une réclamation, l'Acheteur n'a pas reçu le remboursement attendu alors que le Produit a été restitué au Marchand
- A la suite d'une réclamation, l'Acheteur n'a pas reçu le Produit ou la pièce qui devait lui être réexpédié(e) par le Marchand
- Facture non réceptionnée ou facture erronée)

Les conditions et modalités d'ouverture et de mise en œuvre de la Garantie Tim's sont décrites à l'Annexe 1 des présentes CGU.

L'Acheteur est informé que la Garantie Tim's ne peut pas s'appliquer:

- si les conditions et modalités d'ouverture et de mise en œuvre de la Garantie Tim's ne sont pas remplies ;
- lorsque l'Acheteur a endommagé le Produit ;
- le Produit a été perdu après qu'il ait été réceptionné par l'Acheteur ;
- le paiement du Produit par carte de paiement ou mobile money a été rejeté par la banque émettrice ou l'opérateur téléphonique;
- le Produit a été acheté frauduleusement sur la Plateforme.