

# Conditions Générales d'Utilisation de Vente et du Service Logistique

## Partenaire Tim's (ci-après les « CGU »)

Le Prestataire met à disposition de vendeurs professionnels ayant une activité de vente en ligne une Plateforme leur permettant de gérer leurs expéditions de produit.

Les présentes CGU prévoient les rapports contractuels entre Le Vendeur (Fournisseur) ; Tim's ; le Prestataire et le Vendeur (tels que ces termes sont définis ci-après) qui souhaite souscrire à ce Service de Logistique appelé **Service Partenaires Logistique ou Service Logistique Externe**. En s'inscrivant au Service Logistique Externe, le Vendeur accepte, sans réserve, d'être lié par les CGU.

Les CGU constituent l'intégralité de l'accord entre les parties et s'appliquent à l'exclusion de tout autre document. Toute clause contraire invoquée par le Vendeur sera donc, à défaut d'acceptation expresse par le Prestataire, inopposable à ce dernier, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Par exception, et pour les Vendeurs utilisant la Solution **Service Logistique Externe**, les présentes CGU complètent les Conditions Générales d'Utilisation de la Solution **Service Logistique Externe** (ci-après les « CGU **Service Logistique Externe** »).

Pour ces vendeurs, la relation contractuelle avec le Prestataire Logistique est régie par les documents suivants, présentés par ordre décroissant de prévalence :

- Les CGU Service Logistique Externe;
- Les présentes CGU.

### Article 1. Définitions

Les termes dont la première lettre figure en majuscule ont, dans le présent document, le sens qui leur est attribué ci-dessous, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel :

- **Acheteurs** : Désigne les clients consommateurs ou professionnels qui achètent des Produits auprès du Vendeur.
- **Données personnelles** : Désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Est réputée être une personne physique identifiable une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

- **Espace Vendeur** : Désigne l'espace dédié au Vendeur lui permettant d'utiliser le Service sur la Plateforme Tim's.
- **Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel (ci-après « Lois et réglementations applicables »)**: Désigne toutes lois, règlements et autres normes nationales et internationales, applicables aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre au titre des CGU.
- **Plateforme**: Désigne le portail accessible aux plateformes Tim's permettant au Vendeur d'accéder au **Service Logistique Externe**.
- **Prestataire**: Désigne la Société Logistique Partenaire chargé d'expédition de produits.
- **Produits**: Désigne les biens vendus en ligne sur nos plateformes par le Fournisseur au profit des Acheteurs et qui sont confiés à un Transporteur dans le cadre du Service.
- **Service**: Désigne le service Transport commercialisé par le Prestataire, qui permet aux Vendeurs de gérer de façon autonome les expéditions de leurs colis directement aux Acheteurs (client final).
- **Transporteurs**: Désigne les Sociétés Logistique Partenaire chargé d'expédition de produits ou les opérateurs de transport avec lesquels le **Prestataire** met le Vendeur (Fournisseur) en relation via la Plateforme afin que ce dernier achète des prestations de transport pour ses Produits.

- **Vendeur:** Désigne le Fournisseur Professionnel souscrivant au Service qui propose à la vente des Produits sur les plateformes Tim's à des Acheteurs.
- **Violation:** Désigne une violation des mesures de sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière ou l'accès non autorisé à de telles Données personnelles.

## **Article 2. Objet des CGU**

Les CGU ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles le Vendeur aura accès à la Plateforme de Vente et au **Service Logistique Externe**.

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de fournir le Service, de manière professionnelle et dans le respect des règles de l'art, et à affecter, à ses frais et sous sa responsabilité, les moyens matériels et humains adéquats.

## **Article 3. Inscription au Service**

3.1. Le Vendeur qui souhaite souscrire au Service doit compléter le formulaire en ligne de demande d'ouverture de compte et accepter les présentes CGU.

Tim's et/ou le Prestataire confirmera par email l'acceptation, ou non, de l'inscription du Vendeur.

Une fois l'inscription acceptée par le Prestataire, le Vendeur pourra utiliser le Service.

3.2. Le Vendeur est seul responsable de l'utilisation de son identifiant et de son mot de passe et prend à cet égard toute mesure logique et physique nécessaire à la préservation de leur confidentialité.

3.3. Le Vendeur doit se conformer aux instructions disponibles sur son Espace Vendeur. Toute mise à jour des instructions sera communiquée préalablement au Vendeur qui devra s'y conformer dans les délais indiqués par le Prestataire.

Un Vendeur ne peut disposer que d'un seul compte Vendeur.

Si de fausses informations ont été fournies lors de l'inscription ou si un Vendeur omet de notifier un changement, Tim's et/ou le Prestataire peut procéder à la résiliation de plein droit, dans les conditions indiquées à l'article 10 « Résiliation » des présentes, de l'inscription au Service.

#### **Article 4. Conditions d'utilisation du Service**

Le Vendeur Professionnel ayant son propre Service Logistique n'a aucune obligation d'utiliser le Service. Seuls les Vendeurs avec le Compte Pro ont la possibilité d'utiliser son propre **Service Logistique**. Les Vendeurs avec le Compte Vendeur Standard doit passer par le **Service Logistique Externe** pour l'expédition des produits au client final.

Dès lors, le Vendeur Professionnel avec le Compte Pro est libre, pour toute commande d'Acheteur, de choisir d'utiliser ou non le **Service Logistique Externe**.

##### **4.1. Choix de Transporteurs**

Le Prestataire propose des tarifs qu'il a négocié avec une sélection de Transporteurs ou choisir directement les Prestataires Partenaires Tim's en tenant compte des contrats et tarifs négociés par Tim's.

Le Vendeur peut à tout moment demander à intégrer à la Plateforme ses propres contrats de transport selon plusieurs modalités :

- **Option 1:** Utilisation exclusive des contrats de transport du Vendeur. Le Vendeur n'a alors accès qu'à ses propres contrats aux tarifs qu'il a négocié.
- **Option 2 :** Utilisation des contrats de transport du Vendeur en complément des tarifs négociés par Tim's auprès des Prestataires. Le Vendeur ne pourra alors pas négocier les tarifs avec Prestataire. Les tarifs négociés par Tim's sont alors appliqués.

##### **4.2. Recherche d'une prestation de transport par Vendeur**

Afin de rechercher une prestation de transport, le Vendeur doit impérativement :

- Se connecter à la Plateforme avec ses identifiant et mot de passe ;
- Renseigner au moment de la configuration de son compte les identifiant et mot de passe des comptes API de ses différents canaux

de vente afin que la Plateforme puisse récupérer les informations des commandes passées par les Acheteurs. La communication avec la Plateforme via API (liste disponible sur la Plateforme) s'opère sous la responsabilité du Vendeur. Le Vendeur devant renseigner les identifiants et mots de passe des comptes associés ;

- Sélectionner la commande avec le statut « validée au Service Logistique Externe » ;
- Identifier, grâce aux informations transmises par le Prestataire (notamment les tarifs), le Transporteur qu'il souhaite choisir pour l'expédition du colis ;
- Sélectionner sur la Plateforme le Transporteur retenu ;
- Cliquer sur le bouton « générer une étiquette » ;
- Compléter les informations obligatoires, notamment le poids du colis (en grammes) ;
- Choisir des options complémentaires, le cas échéant.

A noter:

Le Vendeur est parfaitement informé que le Prestataire ne garantit pas qu'une prestation de transport soit disponible via le Service au vu des informations de la commande. Le Service dépend de l'offre des Transporteurs.

Le Vendeur reconnaît et accepte que les délais de livraison sont fournis par les Transporteurs sous leur seule responsabilité.

En aucun cas le Prestataire ne saurait être responsable du défaut de livraison dans le délai estimé par le Transporteur.

Le Prestataire est responsable du défaut de livraison dans le délai estimé par son Entreprise Logistique.

#### 4.3. Achat d'une prestation de transport par le Vendeur

Le Vendeur accepte que les conditions du Transporteur choisi, portées à sa connaissance au moment de la souscription du contrat de transport, lui soient applicables.

Lorsque le Vendeur est dirigé vers une page récapitulative de la prestation de transport souhaitée, il doit vérifier les informations communiquées puis valider.

#### 4.4. Impression de l'étiquette de transport et expédition du Produit

Dès lors que le Vendeur confirme son achat de prestation de transport, il est redirigé vers la page de confirmation d'achat où sont disponibles :

- Les informations de tracking pré-remplies pour la commande concernée ;
- Le lien permettant au Vendeur d'ouvrir ou de télécharger son étiquette de transport en vue de son impression et apposition sur le colis. Le Vendeur peut également retrouver ultérieurement son étiquette de transport à imprimer sur la Plateforme dans le détail de chaque commande pour laquelle le Vendeur a acheté une prestation de transport via le **Service Logistique Externe**.

Le Vendeur s'engage à préparer le colis de façon professionnelle conformément aux éventuelles instructions communiquées par le Transporteur, notamment à apposer toutes les informations nécessaires sur le colis, et à fournir les documents d'accompagnement utiles le cas échéant.

Le Vendeur garantit que les informations qu'il communique au moment de l'achat de la prestation de transport correspondent à la réalité (notamment description, quantité et déclaration de valeur du/des Produit(s), poids et dimension du colis). Il s'engage également à respecter l'ensemble des réglementations relatives au transport de ses Produits.

Le Vendeur ne doit pas réaliser d'action manuelle sur son Espace Vendeur pour confirmer l'expédition du colis à l'Acheteur. Cette information, ainsi que le numéro de tracking du colis, sont par ailleurs automatiquement renseignées dans son Espace Vendeur.

#### 4.5. Modalités de ramassage et de livraison

Le Vendeur est responsable de la remise du colis au Prestataire ou au Transporteur choisi. Si le Vendeur a choisi un enlèvement du colis, lorsque cette option est disponible auprès du Transporteur choisi et si le Vendeur

ne dispose pas déjà d'une collecte auprès dudit Transporteur, il doit rentrer directement en contact avec le Transporteur pour convenir de la date d'enlèvement.

Le Vendeur reconnaît et accepte que les conditions du Transporteur choisi pour le transport des Produits s'appliquent notamment au ramassage, à la dépose du colis dans un point d'expédition, au transport et à la livraison.

#### 4.6. Modification de la commande de prestation de transport

Après achat

Le Vendeur n'a pas la possibilité de modifier après achat confirmé sa commande de prestation de transport.

#### 4.7. Emission des réclamations et réserves

##### 4.7.1. Emission de réclamations ou réserves par le Vendeur.

Le Vendeur doit impérativement faire la réclamation directement sur la Plateforme, via la rubrique « Contacter le Support » de l'onglet AIDE, en mentionnant toutes les informations requises. Le détail de la procédure d'émission de réclamations et de réserves sera communiqué au Vendeur.

En cas de déclaration de perte ou d'avarie constatée par:

- **L'Acheteur:** Le Vendeur doit adresser immédiatement une réclamation au Prestataire directement sur la Plateforme ou contacter Tim's sur nos plateformes via la rubrique « Contacter le Support » de l'onglet AIDE ou les numéros du service client Tim's.
- **Le Vendeur à la suite du retour du colis, doit:**
  - ✓ Emettre des réserves caractérisées immédiatement auprès du Transporteur à la réception du colis;
  - ✓ Adresser immédiatement une réclamation au Prestataire directement sur la Plateforme, via la rubrique « Contacter le Support » de l'onglet AIDE.

##### 4.7.2. Résolution des réclamations ou réserves par le Prestataire

Sauf pour les contrats de transport propres au Fournisseur au Compte Pro, le Vendeur donne mandat au Prestataire d'émettre, en son nom et pour son compte, toutes les réclamations et réserves relatives aux achats de prestations de transport dans le cadre du Service.

Le Vendeur reconnaît et accepte que le traitement de sa réclamation ne dépende que des éléments qu'il communique au Prestataire.

Le Vendeur s'engage donc à communiquer au Prestataire toutes les pièces justificatives permettant à ce dernier d'ouvrir la réclamation. A défaut, le Vendeur reconnaît et accepte que le Prestataire ne puisse pas agir auprès du Transporteur.

Le Prestataire transmettra au Vendeur la réponse apportée par le Transporteur à la réclamation émise, et versera au Vendeur l'indemnisation accordée par le Transporteur, le cas échéant. En tout état de cause, le Prestataire ne s'engage en aucun cas à une issue favorable de la réclamation du Vendeur auprès du Transporteur. Le Prestataire rappelle enfin que les conditions d'indemnisation dépendent de chaque Transporteur.

Le Partenaire Logistique (Société Logistique), transmettra au vendeur les informations directes de la réclamation émise par le client, et versera directement au Vendeur l'indemnisation nécessaire, le cas échéant. En tout état de cause, le Partenaire Logistique s'engage à une issue favorable et toutes les responsabilités aux réclamations des clients. Les conditions d'indemnisation dépendent de la société Logistique.

#### 4.8. Suivi du transport opéré par le Transporteur

Dès lors qu'il est pris en charge par le Transporteur, le tracking du colis est disponible dans l'Espace Vendeur, sur le détail de la commande concernée, et mis à jour selon les informations des Transporteurs. Il est dès lors également accessible à l'Acheteur via son suivi de commande.

#### 4.9. Gestion des colis refusés ou endommagés

En cas de refus d'un colis par un Acheteur, certains Transporteurs réexpédient automatiquement le colis au Vendeur et facturent des frais liés à ce retour. Le Vendeur doit en conséquence vérifier les conditions et tarifs des Transporteurs.

### **Article 5. Obligations des Vendeurs**

#### 5.1. Le Vendeur s'engage :



A respecter les CGU du Service dans leur intégralité ainsi que les stipulations impératives des conditions générales des Transporteurs auprès desquels il achète des prestations de transport de Produits. Le Prestataire attire l'attention du Vendeur sur le fait que les clauses contenant des restrictions supplémentaires en matière de marchandises prohibées complètent les CGU et, le cas échéant les CGU **Service Logistique Externe**.

5.2. Le Prestataire rappelle au Vendeur qu'il appartient à ce dernier, notamment :

- D'agir en conformité avec la législation et la réglementation applicables ;
- De s'acquitter de toutes taxes et contributions afférentes à son activité ;
- D'assumer les obligations à sa charge à l'égard des Acheteurs et des Transporteurs ;
- De ne pas se livrer, directement ou indirectement, à des activités frauduleuses, illicites, inappropriées ou illégales dans le cadre de l'utilisation du **Service Logistique Externe**, ces activités incluant notamment le fait d'interférer avec le bon fonctionnement du Service et la tentative de contournement d'un quelconque mécanisme mis en œuvre sur le Support pour détecter ou empêcher la conduite de telles activités.

## **Article 6. Durée - Modification**

6.1. Les CGU sont conclues pour une durée indéterminée.

Chaque Partie peut y mettre fin dans les conditions décrites à l'article 10 « Résiliation » des présentes.

6.2. Le Prestataire ne garantit pas la pérennité du **Service Logistique Externe** et de ses fonctionnalités dans leur état actuel et se réserve le droit de modifier, ajouter ou supprimer des fonctionnalités au **Service Logistique Externe**.

Peuvent être concernés, sans que cette liste soit limitative, des changements de présentation, de fonctionnement, l'ajout ou la suppression d'options.

Lorsque la modification engendre un changement des CGU, le Vendeur est prévenu par e-mail envoyé par le Prestataire ou Tim's au moins quinze (15) jours calendaires avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions.

## **Article 7. Conditions financières**

### **7.1. Accès à la plateforme de Service Logistique Externe**

L'accès à la Plateforme est gratuit. Par exception, en cas de choix par le Vendeur de l'option 1 décrite au sein de l'article 4.1 des présentes, ce dernier sera facturé d'un abonnement mensuel qui sera affiché sur la plateforme Tim's.

Le prix du Service affiché sur la Plateforme inclut le prix de la prestation de transport, de la génération de l'étiquette de transport et la taxe gasoil.

Il n'inclut pas les éventuels coûts annexes non prévisibles pouvant découler, sans que cette liste soit limitative, d'informations manquantes ou erronées fournies par le Vendeur notamment, relatives au colis, de la réexpédition, à l'entreposage ou à une autre opération nécessaire à l'acheminement du colis.

Le Prestataire ne s'engage pas sur la durée des tarifs affichés qui peuvent évoluer, notamment à la demande des Transporteurs.

Les tarifs applicables au Vendeur seront en conséquence ceux indiqués sur la Plateforme au moment de la validation de la commande.

Le montant facturé tient compte des caractéristiques réelles du colis constatées par les Transporteurs, lesquelles sont communiquées au Vendeur dans le détail accompagnant les factures, la clé de réconciliation étant le numéro de tracking.

### **7.2. Modalités de règlement:**

#### **7.2.1. Vendeurs utilisant la solution Service Logistique Externe**

Les factures sont émises le mois suivant la réalisation des prestations réalisées au titre du Service. Elles sont exigibles immédiatement suivant

leur émission et sont réglées selon les modalités décrites au sein des CGU **Service Logistique Externe.**

Le paiement des factures doit intervenir à réception.

#### 7.2.2. Vendeurs n'utilisant pas la Solution **Service Logistique Externe.**

Le Vendeur devra signer un mandat de prélèvement de type SEPA.

Les factures sont émises le mois suivant la réalisation des prestations réalisées au titre du Service. Elles sont exigibles immédiatement suivant leur émission et sont réglées par prélèvement.

7.3. Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Prestataire est dans l'obligation d'informer le Vendeur qu'en cas de retard de paiement, des intérêts de retard seront dus de plein droit à date d'échéance de la facture, à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire fixée par décret pour frais de recouvrement.

Une compensation s'opèrera de plein droit - que les conditions légales de la compensation soient réunies ou non - entre les sommes dues par le Vendeur au Prestataire et celles dues par le Prestataire au Vendeur.

7.4. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'accès à la Plateforme au Vendeur jusqu'au complet paiement par ce dernier des factures échues au titre du Service.

### **Article 8. Propriété intellectuelle**

8.1. Le Prestataire est et demeure titulaire et/ou bénéficie d'un droit d'usage de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle, en ce compris les droits de propriété littéraire et artistique, et droits de propriété industrielle afférents à ses outils (en ce incluse la Plateforme et ses composants), logiciels, marques, dessins et modèles, images, textes, photos, vidéos, logos, chartes graphiques, logiciels, moteurs de recherche, bases de données, méthodes, savoir-faire, et autres éléments utilisés ou mis à la disposition du Vendeur dans le cadre de de l'utilisation de la Plateforme (ci-après les « Eléments de propriété intellectuelle du Prestataire »).

8.2. Le Vendeur bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, incessible, non-transmissible, révocable et non exclusif de la Plateforme pour le monde entier et pour la durée de fourniture des Services.

8.3. Sauf mention expresse figurant dans les CGU ou accord préalable et écrit du Prestataire, aucun Elément de propriété intellectuelle du Prestataire ne peut être copié, reproduit, téléchargé, publié, encodé, traduit, transmis ou diffusé de quelque façon que ce soit sur un autre support de publication ou de diffusion, ou pour quelque entreprise commerciale que ce soit.

Les CGU n'emportent aucune cession ou concession d'aucune sorte des droits de propriété intellectuelle afférents à tout ou partie des Eléments de propriété intellectuelle du Prestataire et/ou pour lesquels le Prestataire bénéficie d'un droit d'usage.

8.4. Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle ou tout autre acte d'exploitation d'un des Eléments de propriété intellectuelle du Prestataire, sans autorisation expresse du Prestataire est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par le Code de la propriété intellectuelle notamment.

En conséquence, le Vendeur s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle du Prestataire.

Le Vendeur s'engage à ne pas outrepasser l'autorisation qui lui est accordée dans le cadre des présentes, notamment en ce qui concerne les obligations de confidentialité des Eléments de propriété intellectuelle du Prestataire.

## 9. Responsabilité - Garanties

9.1. Le Prestataire ne garantit pas que la Plateforme ou son contenu seront exempts d'erreurs ou accessibles de façon ininterrompue.

Le Prestataire n'assume aucune responsabilité concernant les interruptions ou dysfonctionnements du réseau Internet ou du réseau mobile tenant à des éléments extérieurs empêchant l'accès à la Plateforme quand bien même ces éléments ne présenteraient pas les caractéristiques de la force majeure.

Dans ce cas, le Vendeur ne pourra prétendre au versement d'une quelconque indemnité.

Le Prestataire est libéré de son obligation de permettre l'accès à la Plateforme par suite de la survenance de tout cas fortuit ou de force majeure tel que retenu par la jurisprudence des tribunaux marocains en application du Code civil ou de tout fait imputable à un tiers ou toute autre circonstance ayant une cause extérieure et/ou indépendante du fait du Prestataire, et l'empêchant directement ou indirectement de répondre à ses obligations.

9.2. ABSENCE DE DECLARATION OU DE GARANTIE ET ABSENCE DE DOMMAGES-INTERETS: L'ACCES A LA PLATEFORME QUI EST SOUMIS AUX PRESENTES CGU L'EST SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, NOTAMMENT DE NIVEAU DE PERFORMANCE COMMERCIALE RESULTANT DE L'UTILISATION DE LA PLATEFORME PAR LE VENDEUR. LE PRESTATAIRE DECLINE TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE. LE PRESTATAIRE NE PEUT ETRE TENU RESPONSABLE EN CAS DE DOMMAGES INDIRECTS, Y COMPRIS TOUT MANQUE A GAGNER, PERTE DE BENEFICES, INTERRUPTION D'EXPLOITATION, PERTE D'INFORMATIONS OU ACCES NON AUTORISE AUX INFORMATIONS DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LE DROIT APPLICABLE.

9.3. La responsabilité de Prestataire à l'égard du Vendeur ne pourra, le cas échéant, être engagée que sur la base d'une faute prouvée et à concurrence des dommages directs (à l'exclusion de tout autre dommage). Si toutefois, une condamnation pécuniaire exécutoire devait être prononcée à l'encontre du Prestataire, la condamnation à d'éventuels dommages et intérêts ne pourra être supérieure, au montant hors taxes des Services facturés par le Prestataire au Vendeur au titre des douze (12) mois précédant le fait générateur de responsabilité.

9.4. LE VENDEUR GARANTIT LE PRESTATAIRE CONTRE TOUT RECOURS EMANANT DE TIERS QUI POURRAIT ETRE INTENTE CONTRE LE PRESTATAIRE AU TITRE DES OBLIGATIONS A SA CHARGE CONFORMEMENT AUX PRESENTES CGU. A CE TITRE, LE VENDEUR INDEMNISERA LE

PRESTATAIRE DE TOUS FRAIS, CHARGES ET DEPENSES QUE CE DERNIER AURAIT A SUPPORTER

DE CE FAIT, EN CE COMPRIS LES HONORAIRES ET FRAIS DES CONSEILS DU PRESTATAIRE, MEME PAR UNE DECISION DE JUSTICE NON ENCORE DEFINITIVE.

Le Vendeur s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toutes les sommes que celui-ci exigerait du Prestataire. En outre, le Vendeur s'engage à intervenir si nécessaire à toute instance engagée contre le Prestataire ainsi qu'à le garantir de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre lui à cette occasion.

En conséquence, le Vendeur s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formé contre le Prestataire et qui se rattacherait aux prestations, fournitures et obligations mises à la charge du Vendeur au titre des présentes.

## 10. Résiliation

### 10.1. Résiliation pour convenance

Chacun du Vendeur et du Prestataire peuvent, à tout moment, sans motif, et sans frais, pénalité ou obligation que ce soit, mettre fin au Service, conformément aux stipulations suivantes:

- A l'initiative du Vendeur, directement sur la Plateforme, via la rubrique « Contacter le Support » de l'onglet AIDE. La désactivation sera effective dans les quinze (15) jours ouvrés suivant réception par le Prestataire de cette demande.
- A l'initiative du Prestataire, moyennant une notification de cette décision au Vendeur par e-mail, avec un préavis de quatre-vingt- dix jours (90) jours calendaires.

### 10.2. Résiliation pour faute

En cas de non-respect par le Vendeur ou par le Prestataire de ses obligations au titre des présentes, les CGU pourront être résiliées au gré de l'autre partie.

La résiliation interviendra de plein droit quinze (15) jours calendaires, suivant mise en demeure signifiée par écrit à la partie défaillante, demeurée infructueuse.

En cas de faute grave et/ou répétée, la résiliation pourra intervenir de manière immédiate, moyennant l'envoi d'un écrit à la partie défaillante faisant état de la faute grave et/ou répétée imputable à cette dernière.

La résiliation interviendra sans préjudice de tous autres droits ou actions à l'encontre de la partie défaillante.

### 10.3. Effets de la résiliation

En cas de désactivation du Service pour quelque raison que ce soit, le Service ne sera plus accessible au Vendeur.

Tout mois d'abonnement entamé devra être réglé en intégralité au Prestataire.

## **11. Protection des données personnelles**

### 11.1. Données personnelles des Vendeurs:

Certaines Données personnelles des Vendeurs peuvent être collectées par Tim's et/ou le Prestataire, pour la prise en compte de leur inscription, la gestion de leur compte, et d'une manière générale la réalisation des opérations visées aux présentes CGU.

Pour de plus amples informations, le Vendeur est invité à consulter la Politique de Confidentialité.

### 11.2. Données personnelles des Acheteurs:

11.2.1. Dans le cadre de l'exécution des présentes CGU, Tim's et le Vendeur sont Responsables de Traitement et le Prestataire a la qualité de Sous-traitant à l'égard du Vendeur.

Le Prestataire peut revêtir la qualité de Responsable de traitement pour l'ensemble des traitements relatifs au pilotage de son activité, pour lesquels les présentes dispositions ne sont pas applicables.

Les Parties s'engagent, chacune pour ce qui les concerne, à respecter les Lois et réglementations applicables.

11.2.2. Le Sous-traitant traite, pour le compte du Responsable de traitement:

- Les données personnelles suivantes: nom, prénom, adresses de livraison, numéro de téléphone fixe ou portable, e-mail (crypté ou en clair suivant le canal de vente) des Acheteurs.
- Les catégories de personnes concernées: les Acheteurs.
- Pour les finalités suivantes: la gestion des réclamations et indemnisation avec les Transporteurs dans le cadre du mandat qui lui est donné par le Vendeur, la gestion de la Plateforme et le respect de ses obligations légales et/ou réglementaires.

#### 11.2.3. Diligences du Sous-traitant

Le Sous-traitant s'engage à:

- Traiter les Données personnelles uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la sous-traitance;
- Traiter les Données personnelles conformément aux instructions documentées du Responsable de traitement;
- Informer immédiatement le Responsable de traitement si le Sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation des Lois et réglementations applicables.
- Garantir la confidentialité des Données personnelles traitées;
- Notifier immédiatement toute modification ou changement pouvant impacter le Traitement des Données personnelles confié au Sous-traitant;
- Respecter la durée de conservation des Données personnelles au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou transmises et à supprimer les Données personnelles à l'expiration de la durée de conservation, dans le respect des obligations légales s'appliquant aux Parties.

#### 11.2.4. Sous-traitance ultérieure

Le Sous-traitant n'est pas autorisé à faire appel à un autre sous-traitant (ci-après le « Sous-traitant ultérieur ») pour réaliser des activités de traitements spécifiques. Le Sous-traitant ne peut s'engager à conclure un contrat de sous-traitance avec le Sous-traitant ultérieur.

#### 11.2.5. Information des Personnes concernées



Il appartient au Responsable de traitement de fournir l'information aux Personnes concernées par les opérations de traitement de Données personnelles (i) en cas de collecte directe auprès des Personnes concernées, au moment de la collecte des Données personnelles et (ii) en cas de collecte indirecte, dans un délai raisonnable ne dépassant pas un mois, après avoir obtenu les Données personnelles ou au plus tard au moment de la première communication.

#### 11.2.6. Notification des Violations

Le Sous-traitant notifie au Responsable de traitement toute Violation dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance via l'Espace Vendeur. La notification contient les informations visées par la ou les violation(s). Dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

#### 11.2.7. Assistance et documentation du Sous-traitant dans le cadre du respect par le Responsable de traitement de ses obligations.

Le Sous-traitant s'engage à assister, dans la mesure du raisonnable, le Responsable de traitement à s'acquitter de ses obligations au titre des Lois et Règlementations applicables.

Dans l'hypothèse où le Sous-traitant estimerait qu'une instruction documentée du Responsable de traitement concernant les Traitements confiés pourrait être considérée comme illicite au regard des Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel, ou risquerait d'entraîner un manquement ou une violation de ces dernières, le Sous-traitant s'engage à en informer immédiatement le Responsable de traitement, étant précisé que ce dernier demeure seul juge entre les Parties de la validité des instructions données concernant les Traitements confiés.

#### 11.2.8. Sécurité des Données Personnelles

Le Sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au(x) risque(s) lié(s) à la protection des Données personnelles.

#### 11.2.9. Transfert des Données Personnelles

Le Sous-traitant est autorisé par le Responsable de traitement à opérer tout flux transfrontalier, de Données personnelles nécessaire à la réalisation des activités de traitements spécifiques.

Dans le cas où le transfert a lieu vers un pays reconnu comme « n'offrant pas un niveau suffisant de protection des Données personnelles » par les institutions nationales et internationales, le Sous-traitant aura l'obligation – préalablement à tout transfert – de formaliser une convention de transfert de Données personnelles transfrontalier signé entre Tim's et ou le Prestataire, agissant en qualité de mandataire du Responsable de traitement et d'« exportateur de Données personnelles » et son propre Sous-traitant qualifié d'« importateur de Données personnelles » et de faire respecter scrupuleusement les termes et obligations de cette convention par son sous-traitant, sur la base des Clauses Contractuelles, ou le cas échéant, de celles adoptées par une autorité de contrôle conformément au mécanisme de contrôle de la cohérence.

#### 11.2.10. Sort des Données personnelles

Au terme des CGU, le Prestataire s'engage, selon les instructions données par le Responsable de traitement, à procéder à la suppression définitive et irréversible de toutes les Données personnelles communiquées pour l'exécution des prestations, y compris de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du Prestataire et du Sous-traitant. Le Prestataire devra ordonner à l'ensemble de ses Sous-traitants de procéder à cette suppression.

#### 11.2.11. Documentation et audit

Le Sous-traitant met à la disposition du Responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations. Le Responsable de traitement pourra procéder ou faire procéder par un auditeur tiers lié par un accord de confidentialité et non-concurrent du Sous-traitant, à ses propres frais, maximum une (1) fois par an, pendant les horaires d'ouverture des bureaux normaux, sous réserve d'un préavis de quinze (15) jours ouvrés

comprenant la désignation des personnes ou entités missionnées pour procéder à l'audit, à un audit du Sous-traitant en vue de vérifier le respect par ce dernier de ses obligations au titre des présentes. Dans l'hypothèse où le Sous-traitant a fait procéder à un audit durant la même année que la demande d'audit du Responsable de traitement, il pourra communiquer, à titre confidentiel, une copie résumant le rapport d'audit, en lieu et place de la conduite de l'audit par le Responsable de traitement.

#### 11.2.12. Obligations du Responsable de traitement vis-à-vis du Sous-traitant

Le Responsable de traitement s'engage à documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Sous-traitant. Le Responsable du traitement reste seul responsable de la licéité des traitements confiés, au regard notamment des principes et obligations prévus par les Lois et réglementations applicables en matière de protection des Données à caractère personnel concernant en particulier la base légale des traitements confiés et l'information des Personnes concernées.

## 12. Ethique

12.1 Soucieux des parties prenantes avec lesquelles il interagit, le Prestataire s'engage à promouvoir un commerce responsable au travers des 9 engagements de la Charte Ethique de Tim's accessible directement sur nos plateformes digitales.

Le Prestataire déclare souscrire aux principes contenus dans les textes référencés ci-dessous qu'il reconnaît comme représentant des minima absolus en matière de droits humains:

- La Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, adoptée par l'Assemblée Générale de l'Organisation des Nations Unies dans sa résolution 217 A (III) du 10 décembre 1948;
- La Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) adoptée en juin 1998 relative aux principes et droits fondamentaux au travail, à savoir:
  - ✓ La liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective (Conventions 87 et 98);

- ✓ L'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire (Conventions 29 et 105);
- ✓ L'abolition effective du travail des enfants (Conventions 138 et 182);
- ✓ L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession (Conventions 100 et 111) ;
- Et d'une manière générale, les 10 principes adoptés par le Global Compact des Nations Unies.

En acceptant les présentes CGU, le Vendeur s'engage à ne fournir que des Produits conformes, dans des conditions conformes, aux principes de ces Standards, aux lois nationales et internationales qui s'appliquent à l'exercice de son activité ainsi qu'aux règles internationales applicables.

Le Prestataire est engagé dans la lutte contre le changement climatique, la réduction de la pollution, la protection des ressources naturelles et de la biodiversité. A ce titre, le Vendeur s'engage tant pour lui-même que pour ses employés, agents, représentants ou personnes agissant pour son compte à respecter toutes les lois et normes relatives à la protection et/ou à la préservation de l'environnement applicables à son secteur.

12.2 Le Prestataire attache une importance toute aussi particulière à la lutte contre la fraude, la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Pour sa part, le Vendeur s'engage tant pour lui-même que pour ses employés, agents, représentants, actionnaires ou associés, bénéficiaires effectifs ou personnes agissant pour son compte à :

- ✓ Respecter toute réglementation applicable en matière de lutte contre la fraude, la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
- ✓ Ne faire, par action ou par omission, rien qui serait susceptible d'engager la responsabilité du Prestataire au titre du non-respect de toute réglementation applicable en matière de lutte contre la fraude, la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;

- ✓ Mettre en place et maintenir toutes les politiques et procédures internes nécessaires au bon respect de toute réglementation applicable en matière de lutte contre la fraude, la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
- ✓ Informer le Prestataire sans délai de tout évènement qui serait porté à sa connaissance et qui pourrait avoir pour conséquence le non-respect de toute réglementation applicable en matière de lutte contre la fraude, la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
- ✓ Fournir toute assistance nécessaire au Prestataire pour répondre à toute demande en lien avec le contrat d'une autorité dûment habilitée relative à la lutte contre la fraude, la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Il est par conséquent expressément entendu entre les Parties que le Vendeur tant pour lui même que pour ses employés, agents, représentants ou personnes agissant pour son compte s'interdit directement ou indirectement, de réaliser, participer ou d'exécuter tout acte, démarche ou tentative pouvant contrevenir aux textes et principes précités.

A ce titre, le Vendeur s'engage à respecter en tous points les dispositions de la Déclaration d'Intégrité accessible au lieu suivant: « Déclaration d'Intégrité ».

Le Prestataire pourra décider de mettre un terme immédiat aux CGU si le Vendeur contrevient aux Standards ou aux engagements souscrits aux termes des CGU et de la Déclaration d'intégrité et/ou refuse de prendre les mesures nécessaires pour résoudre les non-conformités portées à sa connaissance.

### 13. Confidentialité

Le Vendeur et le Prestataire s'engagent à garantir la confidentialité de toutes les Informations Confidentielles échangées entre elles dans le cadre de l'exécution des présentes.

Constitue une « Information Confidentielle » toute information transmise par tous moyens, dans le cadre des présentes.

En conséquence, il est entendu entre le Vendeur et le Prestataire que toutes les Informations Confidentielles communiquées entre elles seront gardées par le destinataire de la même manière qu'il garde ses propres informations confidentielles, que ces Informations Confidentielles ne feront l'objet ni de copies ni de reproductions et qu'elles ne seront utilisées que pour les besoins des présentes.

Chacun du Vendeur et du Prestataire se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par l'ensemble de leur personnel, sous-traitants, ou de toute autre personne physique ou morale qui interviendrait dans l'exécution des présentes.

À tout moment les Informations Confidentielles devront, selon les directives de l'émetteur des Informations Confidentielles, soit lui être restituées dans les sept (7) jours ouvrés de sa demande, soit être détruites.

La présente obligation de confidentialité ne s'applique pas à la partie des informations:

- Accessible au public à la date de sa communication par l'émetteur au destinataire, ou qui viendrait à l'être postérieurement à cette date et sans faute du destinataire;
- Déjà connue du destinataire au moment de sa communication par l'émetteur;
- Transmise au destinataire avec dispense expresse de l'émetteur d'obligation de confidentialité;
- Nécessaire dans le cadre du respect de la réglementation applicable.

La présente obligation de confidentialité perdurera à l'échéance des CGU pour quelque raison que ce soit, pendant une durée de cinq (5) ans.

#### 14. Sous-traitance

Le Prestataire pourra sous-traiter, en tout ou en partie, les obligations mises à sa charge. En tout état de cause, le Prestataire demeurera le seul interlocuteur du Vendeur et restera seul responsable de l'exécution de la totalité de l'exécution du Service dans les limites mentionnées à l'article 11 ci-avant.

Le Prestataire s'engage à régler directement ses éventuels litiges avec son ou ses sous-traitant(s), sans faire intervenir le Vendeur et Tim's.

#### Article 15. Indépendance des parties

Le Vendeur demeure seul responsable, notamment vis-à-vis de ses clients, de ses actes, allégations, engagements, prestations, produits et personnels y compris des contrats pouvant résulter de la réalisation du Service. Le Vendeur et le Prestataire sont indépendants l'un par rapport à l'autre et rien dans les CGU ne pourra être interprété comme créant une société commune entre les parties ou établissant une relation de mandat entre les parties.

#### Article 16. Cession

Le Vendeur ne pourra céder ses droits et obligations définis aux présentes à un tiers quelconque, ce sous quelque forme que ce soit, notamment par voie d'apport en société, de cession de fonds de commerce, de location-gérance ou de cession de contrat, à moins que le Prestataire n'ait expressément et préalablement donné son accord écrit.

Le Prestataire pourra à tout moment, de plein droit et sur simple information céder tout ou partie des CGU sous quelque forme que ce soit à l'ensemble des sociétés qui, directement ou indirectement, contrôlent le Prestataire sont contrôlées par le Prestataire ou sont sous le contrôle direct ou indirect d'une personne ou entité contrôlant directement ou indirectement le Prestataire, la notion de contrôle étant définie par référence du Code de commerce.

#### Article 17. Autorisations légales

Les parties s'engagent à disposer de l'ensemble des autorisations légales et administratives nécessaires à l'exécution des présentes.

#### Article 18. Tolérance

Les parties conviennent réciproquement que le fait pour l'une des parties de tolérer une situation n'a pas pour effet d'accorder à l'autre partie des droits acquis. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

#### Article 19. Nullité

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

#### Article 20. Convention de preuve

Les documents sous forme électronique échangés entre les parties feront preuve, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont ils émanent.

#### Article 21. Election de domicile

Pour l'exécution des présents, les parties conviennent de s'adresser toute correspondance à leur siège social respectif.

#### Article 22. Loi applicable et attribution de compétence

LES CGU SONT SOUMISES A LA LEGISLATION MAROCAINE. IL EN EST AINSI POUR LES REGLES DE FOND ET LES REGLES DE FORME ET CE, NONOBTANT LES LIEUX D'EXECUTION DES OBLIGATIONS SUBSTANTIELLES OU ACCESSOIRES. TOUT DIFFÉREND QUI POURRAIT SURVENIR ENTRE UN VENDEUR ET LE PRESTATAIRE EN LIEN AVEC LES PRÉSENTES SERA SOUMIS À LA COMPÉTENCE DES TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE CASABLANCA MÊME EN CAS DE PLURALITE DES DEFENDEURS, D'APPEL EN GARANTIE, DE PROCEDURE D'URGENCE OU DE PROCEDURE SUR REQUETE.

Version du 28/11/2023