

# ***CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ETOILEJOUET.MA***

**ARTICLE 1 : DISPONIBILITE**

**ARTICLE 2 : COMMANDE**

**ARTICLE 3 : LIVRAISON**

**ARTICLE 4 : RESERVE DE PROPRIETE**

**ARTICLE 5 : RETRACTATION**

**ARTICLE 6 : GARANTIES / SERVICE APRES VENTE**

**ARTICLE 7 : SERVICE CLIENT**

**ARTICLE 8 : INTEGRALITE**

**ARTICLE 9 : DROIT APPLICABLE**

## **Préambule**

Les présentes conditions sont conclues exclusivement entre ,**ETOILE JOUET** au capital de : **100 000** Dirhams, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Rabat sous le numéro **18125157**, dont le siège social se situe : quartier al wifaq ,1305 avenue al forkane residence azzaitoune magasin ci-après dénommée « **ETOILE JOUET**» et toute personne effectuant un achat sur le site **www.etoilejouet.ma**, ci-après dénommé « le Client » et collectivement dénommées " les Parties ".

Le Client déclare être majeur ou titulaire d'une autorisation parentale et disposer de la capacité juridique à contracter lui permettant d'effectuer une commande sur le présent Site internet. Le Site assure la livraison des Clients résidant au Maroc.

Les Parties conviennent que leurs relations sont régies exclusivement par les présentes conditions générales de vente. Ces conditions peuvent faire l'objet de modifications. Dès lors, il est entendu que les conditions applicables sont celles en vigueur sur le site au moment de la passation de la commande sur le Site.

Le Client a la possibilité d'imprimer les présentes conditions générales de vente et de les télécharger sous format PDF en cliquant [ici](#)

Les conditions générales de vente suivantes régissent l'ensemble des transactions établies sur le catalogue web de [ETOILE JOUET]. Toute commande passée sur ce site suppose du client son acceptation inconditionnelle et irrévocable de ces conditions.

## **Article 1 - Disponibilité**

Nos offres de produits et de prix sont valables aussi longtemps qu'elles sont visibles sur le site, sauf opérations spéciales dont la durée de validité est spécifiée sur le Site. Le Client est invité à consulter la disponibilité des articles vendus sur la page d'information de chaque produit.

En cas de commande d'un article qui se révélerait indisponible, après passation de la commande, en raison d'un problème de transport ou d'un écart de stock, Etoilejouet.ma se réserve le droit d'annuler la commande de l'article indisponible(s), sous réserve de prévenir le Client, par email, et d'en opérer le remboursement, dans un délai maximum de 15 jours du paiement des sommes versées par le Client.

En cas de commande de plusieurs produits, si l'un des produits se révèle finalement indisponible, Etoilejouet.ma informera alors l'internaute, par courrier électronique, de

l'impossibilité d'envoi de l'article indisponible et procédera à son remboursement. Le reste de la commande sera traité et expédié au client dans les délais annoncés sur le Site.

Dans ce second cas, le Client peut également opter pour l'annulation totale de sa commande, sous réserve d'en informer au préalable le service clients etoilejouet.ma par téléphone ou email, dans les conditions de l'Article 5 ci-dessous

## **Article 2 : commande**

### **Inscription**

Le Client est tenu de s'inscrire sur le site pour pouvoir y passer commande. Il doit renseigner les mentions nécessaires à son identification, dans le formulaire d'inscription. Un identifiant, confidentiel, (ci-après dénommé, l' « Identifiant ») lui est attribué par Etoilejouet.ma, sous réserve que l'ensemble des informations fournies par le Client soit exact. L'Identification est effectuée par la saisie de l'adresse email du CLIENT et de l'identifiant qui lui a été attribué par Etoilejouet.ma. Le CLIENT devra procéder à son identification pour chaque commande sur le Site. Etoilejouet.ma ne pourra être tenue pour responsable de la non-réception d'une commande ou d'une information, en cas d'erreur, volontaire ou non, dans les données d'identification fournies par le Client lors du remplissage du formulaire d'inscription.

### **Comment passer une commande sur Etoilejouet.ma?**

La passation de votre commande se fait en plusieurs étapes :

- le Client remplit son panier de produits,

Le Client procède obligatoirement à son Identification, préalablement à toute commande. Le Client reconnaît être valablement informé par les présentes et accepter sans réserve que son Identification vaut preuve de son identité.

- le Client choisit son mode de livraison,

- Le Client confirme son consentement par la validation définitive de sa commande,

- le Client choisit son mode de paiement,

- le Client effectue son paiement,

- Enfin, le Client reçoit de Etoilejouet.ma un e-mail de validation du paiement et de confirmation définitive de sa commande.

Dès que la commande sera prête à être expédiée, Etoilejouet.ma enverra au Client un e-mail de confirmation d'expédition de la commande .

### **Nos prix**

Les prix affichés par défaut sur le site sont indiqués en euros et en dirhams marocains et toutes charges comprises applicables au Maroc.

La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la passation de la commande. Les prix des produits affichés sur Etoilejouet.ma s'entendent hors frais de port, prix de certains emballages ou encore prix d'autres services optionnels, souscrits par le Client, qui restent en sus.

Ces derniers seront portés à la connaissance du Client sur l'écran récapitulatif avant validation définitive du paiement et de la commande.

En outre, le Client est informé que les offres de produits et de services ainsi que les prix proposés à l'achat dans les magasins Etoile jouet au Maroc ne sont pas applicables aux achats sur le site Etoilejouet.ma et inversement.

### **Quels sont les moyens de paiement ?**

## **Le paiement par virement bancaire**

Ce mode de paiement nécessite plus de temps de traitement que celui par carte bancaire. Une fois votre commande passée, vous devez alors procéder à un virement bancaire à partir de votre banque au compte bancaire de la Société générale:

RIB: 022825000320002744036446

Il est à noter qu'un virement bancaire nécessite au moins 48 heures pour que l'argent soit transféré d'un compte à un autre.

Il serait préférable d'indiquer, si possible, votre numéro de commande en référence de votre virement ou bien nous envoyer le bordereau de virement. Dès réception de ce dernier, votre commande est validée et vous est livrée par nos transporteurs dans les plus brefs délais.

Notez bien que le produit que vous commandez n'est pas réservé immédiatement mais plutôt au moment de la validation définitive du paiement.

## **Le paiement par dépôt d'espèces dans une agence bancaire**

Ce mode de paiement nécessite moins de temps de traitement en général que celui par virement bancaire.

Une fois votre commande passée, vous devez alors procéder à un dépôt d'espèces dans n'importe quelle agence de Société générale :

RIB : 022825000320002744036446

Il est à noter que le dépôt d'espèces nécessite au moins 24 heures pour que l'argent soit transféré sur le compte de la société.

Il serait préférable d'indiquer, si possible, votre numéro de commande en référence de votre virement ou bien nous envoyer le bordereau de virement. Dès réception de ce dernier, votre commande est validée et vous est livrée par nos transporteurs dans les plus brefs délais.

Notez bien que le produit que vous commandez n'est pas réservé immédiatement mais plutôt au moment de la validation définitive du paiement.

## **Preuve de la commande/paiement**

-Conformément aux exigences de la loi n°08-09 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de son décret d'application n° 2-09-165 du 18 juin 2009, le bon de commande sera enregistré sur les registres informatiques de Etoilejouet.ma. Il sera également conservé par Etoilejouet.ma sur un support fiable et durable, auquel le Client pourra avoir accès sur le Site, dans l'espace " Mon compte ", afin de faire la preuve des relations contractuelles intervenues entre les Parties, dans le respect des dispositions de la loi n° 53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques. Sauf preuve contraire, nos registres informatiques et ceux de nos prestataires, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité, constitueront la preuve de l'ensemble des transactions passées entre Etoilejouet.ma et le Client.

. En tous les cas, Etoilejouet.ma recommande au Client de conserver l'e-mail de validation de sa commande.

## **article 3 : livraison**

### **Où livre-t-on ?**

Les produits sont livrables à l'adresse de livraison que le Client aura renseignée sur sa commande et exclusivement sur le territoire Marocain. L'internaute est informé que les zones suivantes ne pourront être livrées par Etoilejouet.ma :

### **Quels sont les délais de livraison ?**

Les délais de livraison annoncés sur le site sont décomptés à partir de la date de sortie des produits commandés par le Client des entrepôts de Etoilejouet.ma Ces délais ne peuvent excéder 30 jours à compter de la date de validation de la commande sur le Site. Le Client est informé de l'expédition de sa commande par email.

#### **Comment faire si je suis absent lors de la livraison ?**

Dans le cadre d'une livraison par voie postale, le Client, absent lors de la livraison dispose d'un délai pour aller récupérer son colis au bureau de poste indiqué. Au-delà de ce délai, le colis sera renvoyé vers Etoilejouet.ma. Le Site adressera des relances du client par email.

Pour la livraison sur prise de rendez-vous (produits lourds et encombrants), le département transport au sein de Etoilejouet.ma prendra directement contact avec le Client pour convenir d'un horaire de livraison. En cas d'absence du Client sur le lieu de livraison, aux horaires convenus, le Client devra en prévenir Etoilejouet.ma au minimum cinq (5) jours ouvrés avant la date de livraison convenue. A défaut, le surcout lié aux présentations supplémentaires sera facturé par le Site au Client .

#### **Article 4 – Réserve de propriété**

Etoilejouet.ma conserve la pleine propriété des articles commandés par le Client jusqu'à ce que l'internaute ait rempli l'intégralité de ses obligations et notamment jusqu'au parfait paiement du prix correspondant, le cas échéant augmenté des intérêts.

#### **article 5 : RETRACTATION**

##### **5.1 Conditions du droit de rétractation**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose d'un délai de rétractation de 7 jours francs à compter du jour de réception de la commande.

L'exercice droit de rétractation se fait à la charge du Client suivant les modalités exposées ci-dessous.

##### **5.2 Modalités d'exercice du droit de rétractation**

Le Client peut se connecter à la rubrique « Mon compte » => « Suivre mes commandes » afin d'obtenir un numéro de retour permettant de qualifier le motif du retour.

Le Client peut également notifier sa décision de se rétracter du présent contrat au moyen d'une déclaration claire et dénuée d'ambiguïté à l'adresse suivante :

-par voie postale : 1305 avenue al forkane,residence azzaitoune magasin 1 al wifaq temara

-par e-mail : [etoilejouet.ma@gmail.com](mailto:etoilejouet.ma@gmail.com)

S'il le souhaite, le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible en annexe des présentes conditions générales de vente.

Le Client s'engage à renvoyer les articles faisant l'objet d'une rétractation, dans un délai de 7 jours calendaires à compter du jour de l'exercice de son droit de rétractation à l'adresse suivante : 1305 avenue al forkane,residence azzaitoune magasin 1 al wifaq temara

. Il peut également, dans ce même délai, rendre son ou ses produit(s) dans le magasin ETOILE JOUET le plus proche de son lieu de résidence, au Maroc ,

Dans l'hypothèse d'un renvoi,le Client devra emballer l'article concerné avec précaution et joindre dans son envoi son (ses) numéro(s) de retour en les imprimant depuis le site ou en les recopiant sur papier libre (dans l'hypothèse où il souhaite suivre la procédure de retour prévue sur le Site).

Le Client est libre de choisir le mode d'envoi de son produit et de souscrire ou non une assurance en cas de perte, de vol ou de destruction de son colis. Etoilejouet.ma ne prend en charge aucun de ces frais ni le coût du transport et ne saurait être tenu pour responsable de la non réception du colis du Client. Le Site conseille aux Clients d'opter pour un envoi suivi du colis. Les frais et risques liés au retour des produits par le Client seront à la charge de celui-ci qui sera tenu, également, d'en rapporter la preuve en cas de contestation.

Seuls les produits retournés complets, en parfait état, dans leur emballage d'origine et avec un numéro de retour seront acceptés. Dans le cas contraire, le retour sera considéré comme retour non conforme et ne sera pas remboursé par etoilejouet.ma.

A défaut de retour des produits dans le délai de 7 jours sus mentionné, le Client sera considéré comme ayant renoncé à l'exercice de son droit de rétractation et forclus de tout droit à ce titre.

### **5.3 Effets de la rétractation**

Dans l'hypothèse où le Client respecte la procédure et le délai de retour décrits ci-dessus, le remboursement a lieu dans les 15 jours suivant la date de réception des produits par Etoilejouet.ma. En cas de paiement par carte bancaire, le remboursement s'effectue directement sur le compte du Client relié à la carte bancaire.

En cas de retour partiel d'une commande, Etoilejouet.ma remboursera le client du montant des frais de ports (aller) proportionnellement au montant total de la commande. En cas de retour total d'une commande, Etoilejouet.ma remboursera le client du montant total des frais de ports payés lors de la commande.

## **article 6 : GARANTIES / SAV**

### **6-1 Information générale**

#### **-Garantie légales :**

Indépendamment de toute garantie conventionnelle supplémentaire pouvant être accordée au Client, etoilejouet.ma reste tenu des garanties légales afférentes aux produits vendus conformément au Dahir du 12 Août 1913 formant Code des Obligations et des Contrats (DOC) et à la loi N° 31-08 du 18 février 2011 édictant des mesures de protection du consommateur.

#### **-Garantie commerciale**

Certains produits vendus sur le Site peuvent bénéficier d'une garantie conventionnelle dont la durée, la portée et les conditions seront mentionnées sur la page produit des articles concernés. Toute garantie sera exclue en cas de défauts, de détériorations résultant d'une négligence, d'événements extérieurs, d'une mauvaise installation, ou d'une utilisation non conforme aux indications du fournisseur.

Etoilejouet.ma attire l'attention du Client sur les défauts ou dysfonctionnements pouvant n'être que la conséquence d'une mauvaise installation ou manipulation du matériel vendu. En ce sens, Etoilejouet.ma invite le Client à suivre les instructions des guides de dépannage disponibles sur le site et à effectuer plusieurs tests sur le matériel reçu.

### **6-2 modalités d'exercice des garanties**

Si le produit livré au Client se révèle être défectueux, ou non conforme à la commande, le Client est tenu de notifier au SAV de Etoilejouet.ma, dans un délai maximum de 7 jours, à compter de la réception du produit, l'anomalie constatée. Toute réclamation formulée par le Client après expiration de ce délai sera rejetée et Etoilejouet.ma dégage de toute responsabilité à ce titre. Pour

réaliser un retour chez Etoilejouet.ma, le Client doit se rendre à la rubrique « Mon compte » => « Suivre mes commandes » et préciser les difficultés ou dysfonctionnements rencontrés sur le ou les produit(s) concernés. Cette démarche lui permettra d'obtenir un numéro de retour.

Si Etoilejouet.ma confirme que la cause de la panne entre dans le champ de la garantie légale ou conventionnelle, mais que le produit n'est pas réparable et ne peut être échangé par un produit identique ou équivalent, celui-ci sera remboursé sous forme d'avoir ou de remboursement. Dans tous les cas Etoilejouet.ma proposera la solution la plus adaptée (remplacement de la pièce défectueuse, remplacement de l'article ou remboursement).

En cas de retour anormal, abusif ou si le Client n'a pas pris connaissance et appliqué les instructions des guides de dépannage mis à disposition sur le site, ce retour sera considéré comme retour non conforme et rejeté comme tel. De même, tous produits renvoyés sans numéro de retour seront systématiquement traités comme retour non conforme et rejetés. Il est rappelé que le Client est libre de choisir le mode d'envoi de son produit et de souscrire ou non une assurance en cas de perte, de vol ou de destruction de son colis mais que Etoilejouet.ma ne prend en charge aucun de ces frais et ne saurait être tenu pour responsable de la non réception du colis retourné par le Client. Enfin, le Client est responsable du mode d'emballage de son produit, lequel doit être réalisé de telle sorte que le produit puisse voyager sans risque de casse ou de dégradation.

#### **ARTICLE 7 SERVICE CLIENT**

**Pour toute question relative à un achat effectué sur le site [www.etoilejouet.ma](http://www.etoilejouet.ma) , le centre de relation clients de Etoilejouet.ma peut être joint :**

-par téléphone : 05 37 79 55 10/ 06 76 71 78 79

de 9h00 h à 20h00 h du Lundi au Dimanche , hors jours fériés.

-Par e-mail à l'adresse suivante [etoilejouet.ma@gmail.com](mailto:etoilejouet.ma@gmail.com)

-Par voie postale à l'adresse suivante: 1305 avenue al forkane,residence azzaitoune magasin 1 al wifaq temara

#### **Article 8 - Intégralité**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont constituées de l'intégralité des clauses qui les composent. Le fait pour de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses. En cas d'invalidité de l'une d'entre elles, les autres clauses demeurent valables.

#### **article 9 - droit applicable / LITIGES**

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi Marocaine n° 31-08 . En cas de litige entre ETOILE JOUET et le consommateur du site [etoilejouet.ma](http://etoilejouet.ma), nonobstant toute condition contraire, la juridiction compétente est le tribunal dont relève le domicile du consommateur du site [etoilejouet.ma](http://etoilejouet.ma) ou son lieu de résidence, ou la juridiction du lieu où s'est produit le fait ayant causé le préjudice au choix du consommateur du site [etoilejouet.ma](http://etoilejouet.ma)