

المادة 1: التوفر

المادة 2: النظام

المادة 3: التسليم

المادة 4: حجز الملكية

المادة 5: التراجع

المادة 6: الضمانات / بعد خدمة المبيعات

المادة 7: خدمة العملاء

المادة 8: النزاهة

المادة 9: القانون الواجب التطبيق

## مقدمة

أبرمت هذه الشروط بصفة حصرية ما بين، ETOILE JOUET برأس مال: 100000 درهم، مسجلة في سجل التجارة بالرباط تحت الرقم 18125157، الذي يقع مقره الرئيسي: حي الوفاق، 1305 شارع الفرقان إقامة الزيتون محل رقم 1. يشار إليه فيما بعد باسم " ETOILE JOUET" وأي شخص يقوم بالشراء على الموقع [www.etoilejouet.ma](http://www.etoilejouet.ma)، ويشار إليه فيما بعد باسم "الزبون"، والمشار إليهما معا "بالأطراف". يصرح الزبون أنه في السن القانوني؛ أو لديه إذن أبوي ولديه الأهلية القانونية للتعاقد مما يسمح له بتقديم طلب على هذا الموقع.

يضمن الموقع التسليم للزبناء المقيمين في المغرب.

يتفق الطرفان على أن علاقتهما تخضع بشكل حصري لشروط البيع العامة التالية. والتي قد تكون عرضة للتغيير. لذلك فإن الشروط المعمول بها هي تلك السارية في وقت وضع أمر بالطلبية على الموقع.

لدى الزبون إمكانية طباعة الشروط العامة الحالية للبيع وتنزيلها بتنسيق PDF بالنقر هنا.

تتحكم شروط البيع العامة التالية في جميع المعاملات التي تم إنشاؤها في كتالوج

(catalogue). الويب الخاص بـ ETOILE JOUET.

أي طلب يتم تقديمه على هذا الموقع يفترض قبول الزبون الغير المشروط والغير القابل

للإلغاء لهذه الشروط.

## ✓ المادة 1: التوفر

تبقى عروضنا من منتجاتنا والأسعار صالحة طالما كانت مرئية على الموقع، باستثناء العمليات الخاصة التي يتم تحديد فترة صلاحيتها على الموقع.

في حالة طلب منتج غير متوفر، بعد تقديم الطلب، بسبب مشكلة النقل أو نفاذ المخزون، تحتفظ Etoile jouet بالحق في إلغاء طلبية المنتج (المواد) الغير متوفر، وتخضع لإخبار الزبون، عبر البريد الإلكتروني والعمل على تسديد التكاليف واسترداد الأموال، خلال مدة أقصاها 15 يوماً من تاريخ أداء ثمن المنتجات الغير المتوفرة من طرف الزبون. في حالة ما تضمنت الطلبية العديد من المنتجات، وإذا تبين أن أحد المنتجات غير متوفر. يتم إبلاغ المستخدم، عن طريق البريد الإلكتروني، باستحالة إرسال المنتج غير المتوفر وتشرع في تسديد ثمنه.

سوف ترسل باقي الطلبية إلى الزبون خلال المواعيد النهائية المعلنه على الموقع. وفي هذه الحالة ، يجوز للعميل أيضا اختيار الإلغاء التام لطلبه، مع إشعار مسبقاً لخدمة الزبناء Etoile jouet عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني، وفقاً للمادة 5 أدناه.

## ✓ المادة 2: الطلبية

### ▪ التسجيل

يتعين على الزبون التسجيل في الموقع لتقديم طلبيته. يجب عليه ملء المعلومات اللازمة لتحديد هويته، في نموذج التسجيل. يتم تعيين معرف سري يشار إليه فيما يلي باسم "المعرف"، شريطة أن تكون جميع المعلومات التي يقدمها الزبون دقيقة.

يتم إجراء التعريف عن طريق إدخال عنوان البريد الإلكتروني للعميل والمعرف المعين له من طرف الموقع. يجب على الزبون أن يدلي بتعريفه لأي طلبية يقوم بها عبر الموقع.

Etoile jouet ليس مسؤولاً في حالة عدم التوصل بطلبية أو معلومة وذلك في حالة وقوع غلط طوعي أو لا في المعلومات المقدمة من طرف الزبون أثناء ملء استمارة التسجيل.

## ■ كيف يتم أمر الطلبية على موقع Etoilejouet.ma

يتم أمر الطلبية عبر المراحل الآتية:

1. يملأ الزبون سلتته بالمنتجات التي اختارها.
2. يجب على الزبون متابعة تحديد هويته، قبل أي طلب. يقر الزبون بأنه قد تم إعلامه بشكل صحيح من قبل الحاضر وأن يقبل دون تحفظ على أن تعريفه هو بمثابة إثبات هويته.
3. يختار الزبون طريقة التسليم.
4. يؤكد الزبون موافقته عن طريق التحقق النهائي من طلبه.
5. يختار الزبون طريقة الدفع.
6. يقوم الزبون بالدفع.
7. أخيراً، يتلقى الزبون من Etoilejouet.ma بريدًا إلكترونيًا يؤكد الدفع والتأكيد النهائي لطلبه.
8. بمجرد أن يكون الطلب جاهزًا للشحن، سترسل Etoilejouet.ma إلى الزبون رسالة عبر البريد الإلكتروني يؤكد فيها الموقع إرسال الطلبية.

## ■ أسعارنا

يشار إلى الأسعار المعروضة افتراضياً على الموقع بالدرهم المغربي وجميع الرسوم المطبقة في المغرب. يتم تطبيق ضريبة القيمة المضافة بالسعر الساري وقت إجراء الطلبية. أسعار المنتجات المعروضة على الموقع غير شاملة لتكاليف الشحن وبعض التبعيئات المعينة أو أسعار خدمات اختيارية أخرى مكتتبه من طرف الزبون, والتي تبقى إضافية.

سيتم توجيه انتباه الزبون إلى شاشة الملخص قبل التأكيد النهائي للدفع والطلب بالإضافة إلى ذلك، يتم إخطار الزبون بأن عروض المنتجات والخدمات والأسعار المعروضة للشراء في متاجر Etoile jouet المغرب لا تنطبق على المشتريات عبر موقع Etoilejouet.ma والعكس صحيح.

## ■ ما هي وسائل الدفع؟

### ❖ الدفع عن طريق التحويل المصرفي.

تتطلب طريقة الدفع هذه وقتًا أطول من المعالجة عن طريق بطاقة الائتمان. بمجرد أن يتم تقديم طلبك، يجب عليك بعد ذلك إجراء تحويل مصرفي من البنك الخاص بك إلى حساب المصرفي:

**RIB: 022825000320002744036446 / Société Générale**

تجدر الإشارة إلى أن التحويل المصرفي يتطلب 48 ساعة على الأقل لتحويل الأموال من حساب إلى آخر.

سيكون من الأفضل الإشارة، إن أمكن، إلى رقم الطلب الخاص بك مع الإشارة إلى تحويلك أو إرسال إيصال الإيداع إلينا. عند استلام هذا الأخير، يتم التحقق من صحة طلبك وتسليمه لك من قبل شركات النقل في أقرب وقت ممكن.

لاحظ أن المنتج الذي طلبته ليس محجورًا على الفور بل في وقت التحقق من الدفع النهائي.

### ❖ الدفع عن طريق الإيداع النقدي في فرع البنك.

تتطلب طريقة الدفع هذه وقتًا أقل للمعالجة بشكل عام عن طريقة التحويل المصرفي بمجرد تقديم طلبك، يجب عليك بعد ذلك إيداع مبلغ نقدي في أي فرع من فروع **Société Générale**

التالي الحساب رقم على **RIB : 022825000320002744036446**

تجدر الإشارة إلى أن إيداع الأموال يتطلب 24 ساعة على الأقل لتحويل الأموال إلى حساب الشركة.

سيكون من الأفضل الإشارة، إن أمكن، إلى رقم الطلب الخاص بك مع الإشارة إلى تحويلك أو إرسال إيصال الإيداع إلينا. عند استلام هذا الأخير، يتم التحقق من صحة طلبك وتسليمه لك من قبل شركات النقل لدينا في أقرب وقت ممكن.

لاحظ أن المنتج الذي طلبته ليس محجورًا على الفور بل في وقت التحقق من الدفع النهائي.

## ■ إثبات النظام / الدفع

وفقاً لمتطلبات القانون رقم 08-09 بشأن حماية الأفراد فيما يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية والمرسوم التنفيذي رقم 2-09-165- المؤرخ 18 يونيو 2009، سيتم تسجيل أمر الشراء في سجلات الكمبيوتر الخاصة بـ Etoilejouet.ma ، سيتمكن الزبون من الوصول إليه على الموقع، في مساحة "حسابي" Etoilejouet.ma ، لإثبات العلاقات التعاقدية بين الطرفين، فيما يتعلق أحكام القانون رقم 05-53 بشأن التبادل الإلكتروني للبيانات القانونية. ما لم يثبت العكس، فإن سجلات الكمبيوتر وسجلات مزودي الخدمة لدينا، والتي يتم الاحتفاظ بها في ظروف معقولة من الأمان، ستشكل دليلاً على جميع المعاملات بين الزبون و Etoile jouet .

توصي Etoile jouet. الزبون بالاحتفاظ بالبريد الإلكتروني لطلبته في جميع الحالات ،

### ✓ المادة 3: التسليم

#### ▪ أين يتم التسليم؟

يمكن تسليم المنتجات إلى عنوان التسليم الذي أدخله الزبون بناء على طلبه وعلى وجه الحصر في الأراضي المغربية.

#### ▪ ما هي أوقات التسليم؟

يتم خصم أوقات التسليم المعلنة على الموقع من تاريخ إطلاق المنتجات التي طلبها الزبون من مستودعات . ولا يمكن لهذه الأجال أن تتعدى 7 أيام من تاريخ التحقق من الطلب على الموقع. يتم إبلاغ الزبون بإرسال طلبته عبر البريد الإلكتروني.

#### ▪ ماذا أفعل إذا كنت غائبا أثناء التسليم ؟

في إطار عملية التسليم عن طريق البريد, إذا كان الزبون غائبا أثناء عملية التسليم ويتوفر الزبون على أجل لتسليم طرده في مكتب البريد المشار إليه بعد انقضاء الأجال المحددة يتم إعادة الطرد إلى Etoile jouet. كما يقوم الموقع ببعث أول تذكير للزبون عبر البريد الإلكتروني

## ✓ المادة 4: الاحتفاظ بحق الملكية

تحتفظ شركة Etoile jouet بالملكية الكاملة للعناصر التي طلبها الزبون إلى أن يفي المستخدم بجميع التزاماته وبصفة خاصة حتى الدفع الكامل للسعر المقابل، إذا لزم الأمر بالإضافة إلى الفائدة.

## ✓ المادة 5: التراجع

### ▪ 5.1. شروط حق التراجع:

وفقا للأحكام القانونية السارية، لدى الزبون فترة التراجع مدتها 7 أيام من يوم استلام الطلب.

ممارسة حق التراجع هي مسؤولية الزبون كما هو موضح أدناه.

### ▪ 5.2. شروط ممارسة حق التراجع

يمكن الزبون تسجيل الدخول إلى "حسابي" <= قسم "اتبع الطلبية" للحصول على رقم الرجوع لتحديد سبب الإرجاع.

يجوز لزبون أيضًا أن يعلم قراره بالتراجع من هذا العقد من خلال بيان واضح لا لبس فيه على العنوان التالي:

• عن طريق البريد: 1305 شارع الفرکان ، سكن عزون مخزن 1 الوفاق تمارة.

• عن طريق البريد الإلكتروني: [etoilejouet.ma@gmail.com](mailto:etoilejouet.ma@gmail.com)

إذا رغب في ذلك، يمكن الزبون استخدام نموذج التراجع المتاح في ملحق شروط البيع العامة.

يوافق الزبون على إعادة العناصر الخاضعة للتراجع، خلال 7 أيام تقويمية من يوم ممارسة حقه في التراجع إلى العنوان التالي: متجر زيتون 1 الوفاق – تمارة 1305 avenue al résidence ،forkane متجر زيتون 1، الوفاق – تمارة.

ويجوز له أيضًا، خلال نفس الفترة، إرجاع منتجته (منتجاته) في المتجر ETOILE JOUET الأقرب إلى مكان إقامته، في المغرب.

في حالة الإرجاع، يجب على الزبون أن يحزم المنتج المعني بعناية وأن يرفق في شحنته أرقامه عن طريق طباعتها من الموقع أو عن طريق نسخها على ورق حيث يرغب في إتباع إجراءات الإرجاع المخطط لها على الموقع.

للزبون حرية اختيار طريقة إرسال منتجته والاشتراك أو عدم التأمين في حالة فقد أو سرقة أو إتلاف مجموعته. لا تتحمل Etoilejouet أيا من هذه التكاليف ولا تكلفة النقل ولا يمكن اعتبارها مسؤولة عن عدم استلام حزمة الزبون.

ينصح الموقع الزبناء باختيار تتبع الحزمة. ستكون التكاليف والمخاطر المتعلقة بإعادة المنتجات من قبل الزبون مسؤولية هذا الأخير، والذي سيطلب منه أيضا تقديم دليل في حالة النزاع. لن يتم قبول سوى المنتجات التي يتم إرجاعها كاملة، وفي حالة ممتازة، وفي عبوتها الأصلية ومع رقم إرجاع بخلاف ذلك سيتم اعتبار العائد بمثابة عائد غير متوافق ولن يتم رده بواسطة [etoilejouet.ma](http://etoilejouet.ma).

في حالة عدم إعادة المنتجات في غضون 7 أيام المذكورة أعلاه، سيتم اعتبار الزبون قد تنازل عن ممارسة حقه في التراجع وأغلق أي حق على هذا الأساس.

### ▪ **5.3. آثار التراجع**

في حالة التزام الزبون بالإجراءات وفترة الإرجاع الموضحة أعلاه، سيتم استرداد المبلغ خلال 15 يومًا من تاريخ استلام المنتجات بواسطة Etoile jouet.

### ✓ **المادة 6: الضمانات / SAV**

#### ▪ **6.1. معلومات عامة**

الضمان القانوني: بعيدا عن كل ضمان تعاقدى إضافي يمكن أن يمنح للزبون، يبقى Etoile jouet ملزم فقط بالضمان القانوني لعيوب الشيء المبيع وذلك وفق الظهير الشريف الصادر في

12 أغسطس 1913 بمثابة قانون الالتزامات والعقود قانون رقم 08-31. القاضي بتحديد تدابير حماية المستهلك.

الضمان التجاري: قد تستفيد بعض المنتجات التي يتم بيعها على الموقع من الضمان التقليدي الذي سيتم ذكر مدته ونطاقه وشروطه في صفحة المنتج الخاصة بالبضاعة المعنية. سيتم استبعاد أي ضمان في حالة وجود عيوب أو تلف ناتج عن الإهمال أو الأحداث الخارجية أو التثبيت غير الصحيح أو الاستخدام وفقاً لتعليمات المورد

تلفت Etoile jouet انتباه الزبون إلى العيوب أو الأعطال التي قد تكون فقط نتيجة للتركيب غير السليم أو التعامل مع المعدات المباعة. لهذا تدعو Etoile jouet الزبون إلى إتباع تعليمات أدلة تحري الخلل وإصلاحه المتوفرة على الموقع وإجراء العديد من الاختبارات على المواد المستلمة.

## ▪ 6.2. شروط ممارسة الضمانات

إذا ثبت أن المنتج الذي تم تسليمه إلى الزبون معيب أو غير مطابق للطلب، فإن الزبون ملزم بإخبار خدمة Etoile jouet ، خلال فترة أقصاها 7 أيام، من تاريخ استلام المنتج. سيتم رفض أي شكوى يقدمها الزبون بعد انقضاء هذه الفترة وسيتم تحريرها من أي مسؤولية في هذا الصدد. للعودة إلى Etoilejouet.ma، يجب على الزبون الانتقال إلى "حسابي" <="> "تتبع طلباتي" وتحديد الصعوبات أو الأعطال التي صودفت على المنتج (المنتجات) .

سوف يسمح له بالحصول على رقم الإرجاع.

إذ تأكد لدى Etoile jouet أن سبب الفشل يدخل في نطاق الضمان القانوني أو التعاقدية، ولكن المنتج لا يمكن إصلاحه و لا تغيره بمنتج مشابه أو ما يعادله وسوف سيتم تسديد سعره إلى الزبون على شكل وصل شراء أو تسديد سعره في أي حال، سيقترح Etoile jouet الحل الأنسب (استبدال الجزء المعيب أو استبدال المنتج أو استرداد المبلغ) .

في حالة إرجاع غير عادي أو تعسفي، أو في حالة عدم احتياط الزبون وعدم تطبيقه دليل تعليمات استكشاف الأخطاء وإصلاحها، سيتم اعتبار الرجوع غير مطابق، و بالتالي رفضه على هذا النحو.



كذلك جميع المنتوجات المرجعة والتي تم إرسالها بدون الحصول على رقم الرجوع سيتم معالجتها تلقائيا على أنها غير مطابقة ورفضها على هذا الأساس.

تجدر الإشارة إلى أن الزبون حر في اختيار طريقة إرجاع منتجاته وكذلك التأمين في حالة فقدان أو سرقة أو تدمير رزمته.

Etoile jouet لا تدعم أي من هذه التكاليف ولا يمكن أن تكون مسؤولة عن عدم استلام الحزمة المرجعة من طرف الزبون. أخيرا، فإن الزبون يكون مسؤولا عن تغليف منتجته، والذي يجب إجرائه بطريقة تسمح بنقل المنتج دون تعرضه لخطر الكسر أو التلف.

### ✓ المادة 7: خدمة الزبناء

لأي سؤال يتعلق بعملية شراء تمت على الموقع [www.etoilejouet.ma](http://www.etoilejouet.ma)، يمكن الاتصال بمركز نداء Etoile jouet عبر الهاتف: 0676717879/0537795510 من 9:00 صباحا إلى 8:00 مساء من الاثنين إلى الأحد، باستثناء أيام العطل الرسمية أو عن طريق البريد الإلكتروني على العنوان التالي [etoilejouet.ma@gmail.com](mailto:etoilejouet.ma@gmail.com) أو عن طريق البريد على العنوان التالي: 1305 شارع الفرقان، محل الإقامة في زيتون 1 الوفاق – تمارة.

### ✓ المادة 8: كلية الشروط

تتكون الشروط العامة الحالية للبيع من جملة البنود التي تؤلفها. في حالة عدم إعمال إحدى هذه البنود في وقت ما، فإن ذلك لا يعتبر تنازل عن عدم إعمالها مستقبلا. في حالة بطلان أحدهما، تظل البنود الأخرى سارية.

### ✓ المادة 9 : القانون الواجب التطبيق / التقاضي

تخضع شروط البيع العامة للقانون المغربي رقم 31-08. في حالة وجود نزاع بين ETOILE JOUET والمستهلك لموقع [etoilejouet.ma](http://etoilejouet.ma)، على الرغم من أي شرط يخالف ذلك، فإن المحكمة المختصة هي المحكمة التي ينتمي إليها موطن المستهلك لموقع [etoilejouet.ma](http://etoilejouet.ma) أو مكان إقامته، أو الولاية القضائية للمكان حدثت حقيقة مسببة الإخلال باختيار المستهلك للموقع [.etoilejouet.ma](http://etoilejouet.ma).

