



CONDITIONS GÉNÉRALES

A → VENTES

Les conditions de vente résumées ci-après concernent la vente en ligne sur le site internet (www.mevag.ma), propriété de la société *Mevag*.

La vente en ligne concerne exclusivement les professionnels de santé et s'inscrit dans le modèle B to B (*Business to Business*).

1- Compte Client *B2B*

Pour pouvoir commander chez *Mevag*, le client doit s'inscrire au préalable à travers le formulaire simple de ce site et ouvrir un compte client personnel.

Avant d'activer un compte, *Mevag* se réserve le droit de vérifier l'authenticité des informations fournies. *Mevag* peut éventuellement demander au client toute pièce justificative, prouvant son identité et l'existence de son business.

Le client reste le seul responsable sur son compte, sa sécurité et sa confidentialité. Il doit protéger suffisamment son mot de passe pour empêcher toute violation de son compte par des tiers.

Le client est également responsable de la véracité des informations fournies dans son compte et de leur mise à jour en cas de changement, notamment les informations relatives à l'adresse de livraison et les différents identifiants de facturation. *Mevag* utilise automatiquement ces informations enregistrées pour la livraison et la facturation des commandes clients. Elle se réserve le droit unilatéral de suspendre ou de résilier tout compte présentant des informations erronées ou fallacieuses.

2- Passation de commande

La passation de commande se fait à travers le site de *Mevag* – www.mevag.ma – Tout le catalogue des produits médicaux est présenté sous le menu [Produits] et est facilement navigable à travers une arborescence de catégories ou directement accessible par une barre de recherche.

Les prix affichés sur le site de *Mevag* s'entendent TTC en MAD (*Dirham Marocain*) hors frais de port, et pour une livraison au Maroc. Les prix applicables à une commande, sont ceux affichés au moment de sa validation.

Les articles disponibles en stock sont immédiatement préparés pour être livrés dans les délais contractuels (24/48/72H) en fonction de la zone géographique à atteindre. Quant aux produits en rupture de stock, le client doit bien tenir compte des délais de disponibilité, affichés explicitement sur la fiche du produit (Ex: *Disponible en 15 jours*).

Faute de pouvoir utiliser le site internet de *Mevag*, le client peut toujours faire appel à d'autres moyens de commande :

- Sur fichier Excel, doc, Texte, ou tout autre support, à condition de que l'identité du client soit bien précisée et tous les articles commandés associés à leurs références. [Email: ventes@mevag.ma]
- Par téléphone pendant les heures de travail [05 24 62 04 40]

B → PAIEMENTS

Pour tous ses clients B2B en compte, *Mevag* accepte le paiement comptant à la livraison. Ce paiement doit être effectué par chèque bancaire libellé au nom de la société *Mevag*, par carte bancaire, par les solutions de paiement cash disponibles au Maroc (Wafa cash, Cash plus, etc.) ou encore en espèces si le montant à régler ne dépasse pas 10.000,00DH.

Toutefois, *Mevag* peut toujours accorder à ses clients fidélisés et réguliers des paiements avec des encours au cas par cas. Cette option peut être demandée par le client qui souhaite organiser ses achats selon une périodicité régulière. Cependant, *Mevag* se réserve le droit d'accepter ou de refuser une telle demande, en fonction de ses propres appréciations, sans pour autant être dans l'obligation de justifier son refus à son client.

Si au moment de la livraison, le client est absent ou ne dispose pas d'un moyen de paiement immédiat, il devra supporter en sus du paiement principal les frais de port relatifs à la seconde livraison. Cependant, si un tel incident se produirait trois fois avec annulation de la commande, *Mevag* procède automatiquement à la radiation du client de ses comptes, sans préavis ni possibilité de recours.

C → RETOURS

Mevag considère les retours comme un droit fondamental du client. Néanmoins, ce droit est régi par des règles équitables et préalablement connues afin d'être juste envers le client et réduire les dommages à *Mevag*.

Les retours peuvent se justifier par trois motifs différents:

- 1- Défaut de qualité
- 2- Erreur de produit
- 3- Rétractation du client

1) Défaut de Qualité

Les défauts de qualité peuvent être de différentes natures.

- Défaut de fabrication
- Dégradation lors du transport
- Date de péremption hors du délai convenu

Pour ce genre de défauts, le client est dans le droit absolu de réclamer le remplacement de ces produits défectueux ou d'opter pour un avoir financier si le

délai de remplacement ne l'arrangerait pas ou si Mevag ne pourra plus fournir ces produits.

Ces retours seront recevables par *Mevag* à condition qu'ils soient explicitement décrits et notifiés au service commercial de *Mevag* dans les 48 Heures qui suivent la réception des colis par le client dans ses locaux. Les produits défectueux doivent être réemballés dans leurs emballages d'origine et remis avec un « Bon pour Retour » au livreur ou transporteur de *Mevag*.

L'acceptation de ces retours par *défaut de qualité* est soumise au contrôle et à l'approbation du Service Qualité de *Mevag*. Dans la positive ou dans la négative, le client sera notifié de la situation de ses retours dans les 48 Heures qui suivent leur réception par le service qualité (Jours fériés exclus).

2) Erreur de produit

Les erreurs de produits peuvent être d'origines diverses. Citons à titre d'exemple celles-ci:

- Produit non commandé à la place d'un produit commandé (ex: Bande à gaze à la place d'un sparadrap)
- Produit avec une déclinaison non conforme à la commande (ex: Blouse bleue à la place d'une blouse blanche)
- Produit facturé et livré sans qu'il soit commandé (ex: Recevoir des charlottes non commandées)
- Quantité excédentaire par rapport à la quantité commandée (ex: Recevoir 8 paires de sabots au lieu des 5 commandées)

Naturellement dans ce cas, l'erreur incombe à la préparation de *Mevag* et les retours sont bien entendus acceptés après approbation de leurs qualités par le Service Qualité de *Mevag*. Ils seront ensuite traités au cas par cas pour remplacement ou compensation financière.

3) Rétractation du client

Le droit à la rétractation stipulée par la Loi 31-08 (*Protection du consommateur*) n'est pas un droit légal dans tous les cas de figures comme cela peut paraître pour certains. *Mevag* qui est une société de Droit Marocain, ayant un siège fixe et des entrepôts de distribution réglementaires, exerçant une activité professionnelle B2B avec les professionnels de santé sur le territoire du Maroc, n'a aucune obligation de considérer la rétractation comme un droit légal du client, même si la vente est effectuée à distance, via sa plateforme B2B de commande en ligne, car le contrat de vente *Mevag-Client* est signé de gré à gré sur les lieux d'exercice du client ou au siège de la société *Mevag*. La commande à distance et la livraison sur les lieux d'exercice du client ne sont que des services supplémentaires pour faciliter les achats aux clients, surtout qu'il s'agisse du domaine médical qui requiert plus que n'importe quel autre domaine, Efficacité et Urgence.

Cependant, *Mevag* reste un partenaire sensible aux situations d'exception et prévoit dans sa politique de vente un traitement d'exception pour les retours de faveur. Ces retours ne concernent que certains types de produits explicitement frappés de la mention (Satisfait ou remboursé) et que le client peut connaître au moment de la passation de sa commande.

Le produit qui peut faire l'objet d'un retour de faveur est livré avec un « Bon de Rétractation » que le client devra retourner avec le produit en cas où il renonce à son achat dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date de sa réception. Après approbation de la qualité du produit à son retour par le « Service Qualité » de *Mevag*, le client sera remboursé par un avoir financier, duquel seront déduits les frais de livraison et de retour.

[Conditions générales de ventes – Mevag SARL – 2022-2023]

MEVAG
SARL
EZZIDI Nouredine
GERANT
DIRECTEUR GENERAL
TEL 06 61 11 09 95